



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE HUMANIDADES
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

**“Adaptación del Inventario de Burnout de Maslach
en trabajadores de transporte público de Lima
Norte, 2016”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA**

Autor:

VIZCARDO VALLEJOS, Wendy Gianina

Asesor:

DR. KANEKO AGUILAR Juan José

Línea de investigación:

PSICOMETRÍA

Lima – Perú

2017

Página del jurado

Mg. ESPINO SEDANO, Víctor Sedano

Presidente

Mg. GUTIÉRREZ TORRES, Andrés Martín

Secretario

Mg. BARBOZA ZELADA, Luis Alberto

Vocal

DEDICATORIA

A mis dos ángeles:

Mi madre, quien es la que me enseña día a día a luchar por mis sueños, siempre con amor y su apoyo incondicional.

Mi abuelo Venancio Vizcardo, que desde el cielo guía mis pasos y que hoy estoy cumpliendo las promesas que le hice.

Y a toda mi familia y amigos que me brindaron su apoyo y cariño.

AGRADECIMIENTO

Agradecer a mi asesor Dr. Juan José Kaneko Aguilar por haberme brindado sus conocimientos durante las horas de asesoría y fuera de ellas, resolviendo mis dudas.

Y en especial agradecer a mi familia y amigos que incondicionalmente me apoyaron y me brindaron su respaldo en cada ocasión que lo necesité.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Wendy Gianina Vizcardo Vallejos, con DNI: 75326712, estudiante de la Escuela de Psicología de la Universidad César Vallejo, con la tesis titulada “Adaptación del Inventario de Burnout de Maslach en trabajadores de transporte público de Lima Norte ,2016”, declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 17 de julio del 2017

Wendy Gianina Vizcardo Vallejos

DNI 75326712

Presentación

Señores miembros del jurado calificador:

Dando cumplimiento a las normas del Reglamento de Grados y Títulos para la elaboración y la sustentación de la Tesis de la Escuela Académica Profesional de Psicología de la Universidad “Cesar Vallejo”, para optar el título Profesional de Licenciado en Psicología, presento la tesis titulada: “Adaptación del Inventario de Burnout de Maslach en trabajadores de transporte público de Lima Norte, 2016”. La investigación tiene la finalidad adaptar dicho Inventario para lograr un instrumento con el cual se pueda estudiar a profundidad la variable y población elegida.

El documento consta de siete capítulos: el primer capítulo denominado introducción, en la cual se describen los antecedentes, el marco teórico de las variables, la justificación, la realidad problemática, la formulación de problemas, la determinación de los objetivos. El segundo capítulo denominado método, el cual comprende la operacionalización de las variables, la metodología, tipos de estudio, diseño de investigación, la población, muestra y muestreo, las técnicas e instrumentos de recolección de datos y los métodos de análisis de datos. En el tercer capítulo se encuentran los resultados, el cuarto capítulo comprende la discusión, en el quinto capítulo las conclusiones, en el sexto capítulo las recomendaciones, en el séptimo capítulo las referencias bibliográficas y por último los anexos.

Espero señores miembros del jurado que esta investigación se ajuste a las exigencias establecidas por la Universidad y merezca su aprobación.

Wendy Gianina Vizcardo Vallejos

Indice

	PÁG
Página del jurado	II
Dedicatoria	III
Agradecimiento	IV
Declaratoria de autenticidad	V
Presentación	VI
Resumen	X
Abstract	XI
I. INTRODUCCION	
1.1. Realidad problemática	1
1.2. Trabajos previos	3
1.2.1. Internacionales	3
1.2.2. Nacionales	5
1.3. Teorías relacionadas al tema	8
1.3.1. Evolución histórica del síndrome de burnout	8
1.3.2. Definiciones	9
1.3.3. Etapas del síndrome de burnout	11
1.3.4. Causas	12
1.3.5. Consecuencias	14
1.3.6. Modelos explicativos	15
✓ Teoría tridimensional	15
✓ Teoría sociocognitivista del yo	17
✓ Teoría del intercambio social	18
✓ Teoría organizacional	19
✓ Teoría estructural	20
1.3.7 Síndrome de burnout en los trabajadores de transporte público	20
1.3.8 Psicometría	21
1.3.8.1. Definición	21
1.3.8.2 Validez	21
✓ Validez de contenido	22
✓ Validez de criterio	22
✓ Validez de constructo	23
1.3.8.3 Confiabilidad	23
1.3.8.4. Baremación	24
1.4. Formulación del problema	25
1.5. Justificación del estudio	25
1.7. Objetivo	26

II. MÉTODO	
2.1. Diseño de investigación	27
2.2. Tipo de investigación	27
2.3. Variables, Operacionalización	27
2.4. Población, muestra y muestreo	28
2.5. Técnica e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	29
2.5.1. Ficha técnica	30
3.5.2. Descripción de dimensiones	30
3.5.3. Administración	30
3.5.4. Calificación	30
3.5.5. Interpretación	31
3.5.6. Aspecto psicométrico	32
2.6. Métodos de análisis de datos	32
2.7. Aspectos éticos	32
	34
III. RESULTADOS	
3.1. Procedimiento de validez	35
3.1.1. Validez de contenido	35
3.1.2. Validez de constructo	39
3.2. Prueba de confiabilidad	42
3.2.1. Confiabilidad por consistencia interna	42
3.2.2. Método de división por dos mitades	44
3.3. Procedimiento de Baremación	45
3.3.1. Prueba de Normalidad	45
3.3.2. Síndrome de burnout y grupo ocupacional	46
3.3.3. Baremos	46
IV. DISCUSION	48
V. CONCLUSIONES	50
VI. RECOMENDACIONES	51
VI. REFERENCIAS	52
VII. ANEXOS	58
Anexo 1: Instrumento original	59
Anexo 2: Instrumento adaptado	62
Anexo 3: Consentimiento informado	64
Anexo 4: Carta de presentación a empresa	65
Anexo 5: Matriz de consistencia	66
Anexo 6: Formato de criterio de jueces	68

Índice de tablas

Tabla 1 <i>Interpretación original de Inventario Burnout de Maslach</i>	32
Tabla 2: <i>Validez de contenido del Inventario de Burnout de Maslach según el coeficiente V de Aiken</i>	36
Tabla 2: <i>Validez de contenido del Inventario de Burnout de Maslach según prueba Binomial</i>	37
Tabla 3: <i>Lista de ítems primitivos y corregidos</i>	38
Tabla 4: <i>KMO y prueba de Bartlett de prueba experimental</i>	39
Tabla 5: <i>Varianza total del Inventario de Burnout de Maslach</i>	40
Tabla 6: <i>Matriz de componentes rotados de la prueba experimental</i>	41
Tabla 7: <i>Confiabilidad según Alfa de Cronbach del Inventario de Burnout de Maslach</i>	42
Tabla 8: <i>Análisis de confidencialidad por ítems</i>	43
Tabla 9: <i>Análisis de confidencialidad de agotamiento emocional</i>	43
Tabla 10: <i>Análisis de confidencialidad de realización personal</i>	44
Tabla 11: <i>Análisis de confidencialidad de despersonalización</i>	44
Tabla 12: <i>Índice de dos mitades del Inventario de Burnout de Maslach</i>	45
Tabla 13: <i>Prueba de normalidad del Inventario de Burnout de Maslach</i>	45
Tabla 14: <i>Prueba de diferencia de síndrome de burnout según ocupación</i>	46
Tabla 15: <i>Percentiles para tres componentes y puntaje total</i>	47

Índice de gráficos:

<i>Figura 1: Gráfico de sedimentación prueba experimental</i>	40
---	----

Adaptación del Inventario de Burnout de Maslach en trabajadores de transporte público de Lima Norte

Autor: Wendy Gianina Vizcardo Vallejos

RESUMEN

El presente trabajo busca adaptar el Inventario de Burnout de Maslach en un grupo de trabajadores de transporte público de Lima Norte. La muestra estuvo conformada por 220 trabajadores de una empresa de transportes que recorre la ruta de Lima Norte a quienes se les aplicó el Inventario de Burnout de Maslach. Se obtuvieron como resultados en los índices de la V de Aiken por encima del 0,90 y una $p < 0.05$ en la prueba binomial, confirmando el adecuado nivel de validez de contenido; en cuanto a la confiabilidad por el alfa de Cronbach dio un resultado de 0,914, demostrando ser confiable; además se realizó confiabilidad por dos mitades, dando como resultado 0,893 de correlación entre ambas mitades; en el análisis factorial se obtuvieron tres factores que explican el 50,39% de la varianza total con adecuada estabilidad. Finalmente no se demostraron diferencias significativas a nivel de ocupación por lo que se realizaron baremos generales para la muestra. En conclusión se puede inferir que la prueba se encuentra validada para ser aplicada dentro del campo estudiado.

Palabras claves: conductores, síndrome de burnout, validez, confiabilidad.

Adaptation of the Maslach Burnout Inventory to public transport workers in North Lima

Author: Wendy Gianina Vizcardo Vallejos

ABSTRACT

The present work seeks to adapt the Maslach Burnout Inventory to a group of public transport workers from North Lima. The sample was made up of 220 workers of a transport company that crosses the route of North Lima to which they were applied the Inventory of Burnout of Maslach. Results were obtained in the Aiken V indexes above 0.90 and a $p < 0.05$ in the binomial test, confirming the adequate level of content validity; as for reliability by Cronbach's alpha gave a result of 0.914, proving to be reliable; reliability was also performed by two halves, resulting in a 0.893 correlation between the two halves; in the factor analysis three factors were obtained that explain 50.39% of the total variance with adequate stability. Finally, there were no significant differences in occupancy level, so general scales were used for the sample. In conclusion it can be inferred that the test is validated to be applied within the field studied.

Keywords: drivers, burnout syndrome, validity, reliability

I. INTRODUCCION

1.1. REALIDAD PROBLEMÁTICA

Uno de los indicadores de éxito actual es la calidad de atención brindada por los trabajadores hacia los clientes, ya que esto determina muchas veces el nivel de éxito y rentabilidad de una empresa. Por ello es que esta variable está siendo ampliamente estudiada con la finalidad de incrementar en los trabajadores las estrategias designadas a que brinden una mejor atención. Uno de los aspectos más analizados son las condiciones que debe poseer todo trabajador para brindar una buena atención. Las investigaciones afirman que tener una condición emocional estable y saludable favorece el buen trato al cliente. Cuando los trabajadores se encuentran sometidos a condiciones de trabajo inadecuadas, ritmos de trabajos prologados, clientes críticos o demandantes; muchas veces el aspecto emocional se ve afectado pudiendo desarrollar cuadros clínicos como el síndrome de Burnout.

El Síndrome de Burnout es definido por Maslach (1986), como un Síndrome que es caracterizado por dimensiones como son el agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, y que se presentan cuando la persona trabaja a cargo o frente a más personas o clientes. Este cuadro tiende a generar consecuencias muy negativas en los trabajadores quienes en caso extremo deciden abandonar su puesto de trabajo sin antes no haber sufrido de problemas físicos o emocionales o haber brindado un mal trato a sus clientes. Las investigaciones a nivel mundial que realizaron Mireles, Pando y Aranda (2002) en México en trabajadores de una empresa textil muestra que el 26% de los operarios tenía el síndrome de burnout en niveles altos.

Una de las causas por las cuales el síndrome de burnout se ha incrementado es que no existe una política de evaluación de este cuadro en los trabajadores, siendo una de las causas la carecía de instrumentos adaptados a la población. Así tenemos que a nivel

latinoamericano los niveles de burnout estudiados por Olivares, Jelves, Mena y Lavarello (2013) dieron como resultado que el 79,47% de los conductores de Chile tienen un nivel alto de desgaste psíquico y por tal motivo tienen ya los indicadores suficientes para sufrir este síndrome también llamado “síndrome del quemado por el trabajo”.

En nuestro medio los estudios de adaptaciones del Inventario de burnout no son abundantes, existen pocas adaptaciones que ayuden a diagnosticar el síndrome de Burnout en el ámbito laboral, Fernandez-Arata, Juárez y Merino (2015), realizaron la adaptación del Maslach Burnout Inventory- General Survey, en trabajadores multiocupacionales peruanos, en donde se encontró una confiabilidad de consistencia dentro de lo esperado. (p.7)

Una de las muestras que más riesgo corre de sufrir burnout son los trabajadores de transporte público, quienes laboran durante largas jornadas de trabajo, tienen sueldos inestables que dependen de la cantidad de clientes que tengan al día, se ven sometidos constantemente a la presión del tráfico y al estado emocional propio de sus clientes, esto configura a que ellos con facilidad puedan desarrollar estos tipos de síntomas; así tenemos que en nuestro medio Mendoza, Arias, y Masías, (2013), quienes realizaron un estudio acerca del síndrome de burnout en los conductores de la ciudad de Arequipa y obtuvieron como resultado que existen altos porcentajes de conductores que están afectados por las dimensiones del síndrome de burnout como son el agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal. Además Rivera (2014) también estudio el síndrome de burnout en conductores de una empresa en Lima Metropolitana, obteniendo como resultado que 63,8% tiene un nivel moderado de burnout.

Una de las razones por las cuales las empresas no toman medidas correctivas para abundar en el tema del síndrome de burnout, es que no existen diagnósticos certeros acerca de cuál es

el estado actual de dicho síndrome en los choferes y una de las principales causas es que en el Perú no existe un instrumento adaptado a dicha muestra, por ello la presente investigación busca adaptar el Inventario del Síndrome de Burnout en la muestra de trabajadores de transporte público, ya que de esta manera estaríamos aportando a mejorar la salud laboral de estos trabajadores, además que aportarían a que la organización pueda realizar estrategias de intervención que ayuden a reducir el síndrome de burnout que puedan estar padeciendo.

1.2. TRABAJOS PREVIOS

1.2.1. INTERNACIONALES

Olivares-Faundez, Mena-Miranda, Jélvez-Wilke, Macia-Sepulveda (2014, p.10), adaptaron el Inventario de Burnout de Maslach. La muestra fue conformada por 957 trabajadores multiocupacionales de Chile. El instrumento utilizado fue el Inventario de Burnout de Maslach. Los resultados muestran que existe una alta confiabilidad de consistencia interna ($\alpha = 0.9$). Así mismo se encontró que la prueba presenta 3 factores bien definidos que explican el 42,4% de la varianza total, por lo tanto la prueba presenta validez de constructo.

Cicerone (2013, pp.8- 40) realizó un estudio acerca del síndrome de burnout en los trabajadores de atención al cliente. La muestra estuvo conformada por 60 trabajadores de un call center en Argentina. Se utilizó el Inventario de Burnout de Maslach. Los resultados muestran que el 77% de la muestra padece de síndrome de burnout. A nivel de dimensiones, se encontró que en agotamiento emocional el 53% obtuvo un nivel alto; en despersonalización el 60% de la población presenta un nivel alto y finalmente en realización personal, el 66% de la población no se sienten realizados en su trabajo.

Ceballos (2013, p.9-), analizó la relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en cajeros de almacén. La muestra estuvo conformada por 32 cajeros de almacén de la ciudad de Guayaquil – Ecuador. El instrumento utilizado fue Inventario de Burnout de Maslach. Los resultados muestran que el síndrome de burnout si influye en el desempeño laboral. Además se encontró que el 57,19% de los trabajadores tienen un nivel medio de burnout; el 22% presenta agotamiento emocional; el 9,75% presenta despersonalización y el 25,44% presenta baja realización personal.

Cortes (2009, p.49), realizó un estudio acerca del síndrome de burnout en conductores. La muestra estuvo conformada por 148 conductores de la ciudad de Bucaramanga, Colombia. El instrumento utilizado es el Inventario de Burnout de Maslach. Los resultados muestran que el 33,68% de los conductores presentas agotamiento emocional, el 17,97% presenta despersonalización y el 37,46% presenta bajo nivel de realización personal.

García, Herrero y León (2007, p.10), realizaron la adaptación del Inventario de Burnout de Maslach en trabajadores multiocupacionales de un hospital psiquiátrico de Sevilla - España. La muestra fue conformada por 136 empleados, desde agentes de vigilancia, hasta psiquiatras. Los resultados muestran que existe una alta confiabilidad de consistencia interna en cada uno de sus dimensiones según los valores del Alfa de Cronbach como, realización personal ($\alpha = 0.81$), agotamiento emocional ($\alpha = 0.88$), despersonalización ($\alpha = 0.79$). Además en una primera revisión se encontraron 5 factores, sin embargo no cumplía con todos los criterios, es por ello que en una segunda rotación se encontraron 3 factores bien definidos a través del análisis factorial que

explican el 53,98% de la varianza total; por lo tanto la prueba posee validez de constructo.

Meier (2007, p.56) realizó un estudio sobre la prevalencia del síndrome de burnout en trabajadores de restaurante de comida rápida. La muestra estuvo conformada por 15 trabajadores del restaurant de la ciudad de Valdivia – Chile. El instrumento utilizado fue el Inventario de Burnout de Maslach. Los resultados muestran que el 53% de la población estudiada presenta tendencia a sufrir este síndrome.

Aranguren (2006, p.10), realizó un estudio acerca de la incidencia del síndrome de burnout en personal de un banco de Venezuela. La muestra estuvo conformada por 41 trabajadores, desde gerente general, hasta cajeros. El instrumento utilizado fue el Inventario de Burnout de Maslach. Los resultados muestran que el 26,83% de la población están siendo afectados por el síndrome de burnout, así mismo el cargo con mayor nivel de burnout es el de los cajeros con un 12,93%.

Mireles, Pando y Aranda (2002, p.1) realizaron un estudio acerca del síndrome de burnout en trabajadores de México. La muestra estuvo conformada por 228 trabajadores de una empresa textil. El instrumento que se utilizo fue el Inventario de Burnout de Maslach Los resultados fueron que el 26% de los operarios tenía el síndrome de burnout en niveles altos.

1.2.2. NACIONALES

Chero y Díaz (2015, p.50), realizaron un estudio sobre el síndrome de burnout en los colaboradores de un banco. La muestra estuvo conformada por 115 colaboradores del Banco de Crédito del Perú, sucursal de Chiclayo. El instrumento que utilizaron fue el Inventario de Burnout de Maslach. Los resultados por dimensiones muestran que el 67.6% presenta agotamiento emocional, el 56,7% presenta

despersonalización y finalmente el 64,9% presenta bajo nivel de realización personal.

Fernandez-Arata, Juárez y Merino (2015, p. 7), realizaron la adaptación del Maslach Burnout Inventory- General Survey, en una población de 940 trabajadores multiocupacionales peruanos, en donde los resultados muestran que existe una confiabilidad de consistencia interna dentro de lo esperado con un alfa de Cronbach de 0,75.

Zavaleta, (2014, p.55) estudió la relación del síndrome de burnout y el desempeño laboral en los trabajadores de una empresa de servicios administrativos. La muestra estuvo conformada por 21 trabajadores de la oficina de atención al contribuyente del servicio de administración tributaria de Trujillo. El instrumento utilizado fue el Inventario de Burnout de Maslach. Los resultados muestran que si existe un alto porcentaje de colaboradores afectados por el síndrome de burnout. En cuanto a las dimensiones; se encontró que el 39% presentó agotamiento emocional, el 21,5% presentó en despersonalización y por último el 18% posee baja realización personal.

Rivera (2014), estudió el síndrome de burnout en conductores de una empresa en Lima Metropolitana. La muestra estuvo conformada por 152 conductores de la empresa El Rápido SA. El instrumento utilizado fue el Inventario de Burnout de Maslach General Survey. Los resultados muestran que el 63,8% tiene un nivel moderado de burnout.

Mendoza, Arias, y Masías, (2013, p. 117) realizaron un estudio acerca del síndrome de burnout en los conductores de la ciudad de Arequipa. La muestra estuvo conformada por 94 conductores de transporte público de la ciudad y obtuvieron como resultado que existen altos porcentajes de conductores que están afectados por las tres dimensiones del síndrome de

burnout como son el agotamiento emocional (78,7%) y despersonalización (88.3%).

Avalos (2013, p.5), realizó un estudio acerca del nivel de burnout en abogados del Centro de Emergencia de la Mujer en Perú. La muestra estuvo conformada por 95 abogados. El instrumento utilizado fue el Inventario de Burnout de Maslach. Los resultados muestran que existe un nivel medio de burnout (37,9%).

Perea (2012, p.79), realizó una investigación sobre la relación que tiene el síndrome de burnout con la agresividad en choferes de transporte público. La muestra estuvo conformada por 200 conductores de una empresa de transporte público del distrito de San Juan de Lurigancho. Los instrumentos utilizados fueron el Inventario de Burnout de Maslach y el cuestionario de agresividad de Buss y Perry. Los resultados muestran que el 86,5% padecen de síndrome de burnout, el 61% presenta agotamiento emocional, 52,5% presenta baja realización personal y el 79,5% presenta despersonalización.

Salazar y Pereda (2010, pp. 10-13), estudiaron la presencia de burnout en conductores. La muestra estuvo conformada por 620 conductores del departamento de La Libertad. Se utilizó el Inventario de Burnout de Maslach. Los resultados muestran que el 13,5% de los conductores presenta síndrome de burnout, además se pudo encontrar que el 31,2% de ellos presenta cansancio emocional. Además obtuvieron una confiabilidad de 0,8 y 0,82 de consistencia interna.

Ponce, Bulnes, Aliaga, Delgado y Solís, (2006, p. 3) realizaron un estudio sobre los patrones de conducta en contextos de tráfico en conductores de Lima Metropolitana. La muestra estuvo conformada por 740 conductores varones entre la edad de 19 a 69 años. El instrumento utilizado fue el

cuestionario de personalidad PSS. Los resultados reflejan que los conductores presentan una conducta desajustada, peligrosa y de alto riesgo que en contexto del tráfico se van agudizando con el tiempo.

1.3. TEORIAS RELACIONADAS AL TEMA

DEFINICIONES Y TEORIAS

1.3.1. EVOLUCIÓN HISTORICA DEL SÍNDROME DE BURNOUT

El término de burnout traducido al castellano significa “síndrome de quemarse por el trabajo” (Napione, 2011, p.53), es así como se da a conocer que el síndrome de burnout es un cuadro clínico que se refiere al estado de estar cansado emocional y físicamente, y como resultado de un estrés crónico. En otras palabras, el término “estar quemado” refiere a una consecuencia directa del estrés laboral crónico mantenido en el tiempo (Salinas, 2012, p. 207).

Sin embargo, años atrás el síndrome de burnout no era definido dentro el área organizacional, sino que se utilizaba para referirse a las alteraciones psicológicas que se daban por el uso constante de las drogas (Napione, 2011, p.53)

Maslach y Jackson (1997, p.5) refieren que el término “burnout” se empleaba entre los deportistas para explicar el estado de cansancio y la razón por lo que ellos no alcanzaban los resultados esperados de un entrenamiento a fondo.

Mac Donald (2014) nos dice que este termino de síndrome de burnout fue explicado por primera vez en 1974 por el psiquiatra Herbert Freudenberger en Estados Unidos y que se refiere a un desgaste profesional. Se presentaba cambios de actitud de los trabajadores con respecto a su labor, es decir se presenciaba una notable pérdida de energía y además una pérdida de motivación por el trabajo. Es así como se da origen a definir el síndrome de burnout en el ámbito laboral.

Recién en el año 1977, Maslach describió este término en el ámbito psicológico, en una conferencia de la Asociación Americana de Psicología (APA).

Conforme este síndrome se fue haciendo más conocido, diferentes autores realizaron sus propias investigaciones y por tanto cada quien propuso una definición distinta para el síndrome de burnout.

1.3.2. DEFINICIONES

En cuanto a definiciones más recientes, podemos citar a Gil-Monte (2005) quien plantea el síndrome de burnout como una respuesta al estrés laboral crónico que padecen los profesionales que están en contacto directo con otras personas o clientes. Se caracteriza por presentar deficiencias en el área psicológica, cognitiva y por adoptar posturas y comportamientos negativos hacia los clientes y la misma organización donde labora.

Bosqued (2008, p.28) afirma que el síndrome de burnout es una dificultad de salud que es provocado por un esfuerzo constante del trabajador en realizar satisfactoriamente su labor. El trabajador suele sentirse cansado, pensando que todo su esfuerzo no tiene la recompensa que debería de tener y que no está alcanzando los objetivos que el mismo colaborador se propone, agudizando el nivel de estrés y los otros factores desencadenantes del síndrome de burnout.

Montero (2010, p.302) define al síndrome de burnout como una respuesta prolongada a los factores estresantes tanto afectivos como interpersonales que se dan en el trabajo y que incluye extenuación crónica, ineficacia y negación de lo ocurrido. Además que considera que un trabajador presenta

burnout cuando pierde el idealismo y entusiasmo de sus objetivos cuando trabajan con otras personas.

Sumándose a las definiciones anteriores, Maslach (2003, p.2), define al síndrome de burnout como un cuadro que nace en individuos que trabajan con otras personas en cualquiera de sus formas, y que se caracteriza por una tensión emocional crónica, además es un síndrome compuesto por 3 dimensiones como son agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal.

Por otro lado Cherniss (1980, citado por Montero, 2007, p.139) afirma que se trataba de la sucesión de actitudes y conductas negativas por parte de los profesionales en respuesta al estrés laboral que van padeciendo.

De la misma manera Pines, Aronson y Kafry (1981, citado por Mac Donald, 2014, p.73), lo definieron como un estado de cansancio mental, físico y emocional que es respuesta a una permanente implicación en situaciones que son emocionalmente demandantes y que comienza generalmente por personas que tienen una gran expectativa e ilusión por su trabajo y que lamentablemente poco a poco se van desilusionando y perdiendo la ilusión.

Como podemos darnos cuenta los autores coinciden que se trata de un síndrome netamente emocional donde la principal causa es el desgaste y el estrés laboral como consecuencia de las ocupaciones que se tienen en el trabajo y que puede convertirse en una rutina y no satisfacer a los trabajadores como profesionales que son.

1.3.3. ETAPAS DEL SÍNDROME DE BURNOUT

Tal y como se ha ido apreciando en las definiciones, el síndrome de burnout es la respuesta a un proceso de estrés crónico. Edelwich y Brodsky (1980, citado por Salinas, 2012, pp.216-217) establecieron cinco etapas por donde todo trabajador con burnout va a pasar:

- **Etapas de entusiasmo:** Todo trabajador al empezar un nuevo puesto de trabajo tiene la energía y el entusiasmo por ese nuevo periodo laboral que se va teniendo, lo que se busca es dar lo mejor de sí para luego conseguir las metas propuestas. En esta etapa, el trabajador quizás se encuentre con algunos conflictos, los cuales tomara como pasajeros y buscara una solución y continuara con sus laborales, ya que tiene las expectativas de mejorar en su puesto.
- **Etapas de estancamiento:** Esta etapa va a comenzar cuando la persona empieza a darse cuenta que el trabajo no está cumpliendo las expectativas que tenía en la primera etapa y ahora será un poco más difícil lograr los objetivos propuestos, sin embargo no son imposibles y se continua con el proceso.

Durante esta etapa el trabajador también sentirá un desequilibrio entre las funciones que él realiza, los recursos que le son brindados para afrontar las demandas laborales, y los resultados que él obtiene a base de su esfuerzo, por lo cual no estará de acuerdo con la recompensa recibida por parte de su lugar de trabajo y comenzara un problema de estrés laboral.

- **Etapas de frustración:** Esta es la fase de la desilusión y desmotivación laboral. La labor que realiza el trabajador va a comenzar ya no tener sentido para él, es así como los síntomas físicos, emocionales y conductuales van a

aparecer, además que dentro del trabajo también van a comenzar a aparecer los conflictos entre compañeros, el trabajador tendrá un mal trato con sus clientes y con quienes tenga a su alrededor, ya que aparecerá la irritación y el comportamiento de trabajador cambiara radicalmente a comparación a la primera etapa.

- **Etapas de apatía:** En este periodo, el trabajador ya se habrá resignado a que las cosas en su trabajo mejoren, por tanto, existirán conductas inadecuadas que adoptará el trabajador como respuesta a su frustración de continuar en un lugar donde ya no se siente complacido. De tal modo, en esta fase predominan el cinismo y la despreocupación absoluta por el buen desempeño en el trabajo.
- **Etapas de burnout:** En este periodo se llega a la incapacidad física y psíquica de continuar en el trabajo y salen a flote las tres dimensiones del burnout, como son, agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal. Es así como el trabajador puede llegar a padecer importantes consecuencias negativas para la salud e incluso separarse del trabajo.

Por último, el síndrome de burnout, suele tener carácter cíclico, por lo que es común que el trabajador al retomar un nuevo trabajo pueda sufrir nuevamente el mismo proceso de burnout.

1.3.4. CAUSAS

Las causas del síndrome de burnout pueden ser múltiples y afectan a cada persona con distinta intensidad. Distintos estresores agrupados o solos, son los que desencadenan el síndrome de burnout. Es por tal motivo que hablaremos de las diferentes causas de este síndrome.

CAUSAS PERSONALES:

- **Personalidad:** Gonzales, Lacasta y Ordóñez (2008, p.13) afirman que las personas que suelen ser perfeccionistas, competentes y que tienen grandes expectativas de superación dentro de su ámbito laboral, son quienes tienen la tendencia de sufrir síndrome de burnout, ya que tienen una baja tolerancia a la frustración y grandes niveles de auto exigencia.

Por otro lado, Montero (2007, p.149) refiere que las personas que son más empáticos, sensibles, humanos, entusiastas, experimentan con mayor frecuencia el síndrome de burnout. Por el contrario, las personas que tiene una personalidad resistente experimentarán menos este síndrome.

CAUSAS LABORALES

- **Condiciones ambientales y laborales:** Comisión Ejecutiva Confederal de Unión General de Trabajadores (2006, p.18) plantea que las condiciones laborales que tiene un trabajador es importante para que se genere el síndrome de burnout. Los estresores como, el ambiente de trabajo, condiciones de iluminación, climatológicas, las horas extras, los horarios rotativos y el hostigamiento laboral son factores claves para que se desarrolle este síndrome (Montero, 2007, p.148).
- **Desempeño de roles:** Montero (2007, p.148) afirma que existen dos disfunciones de rol: ambigüedad de rol y conflicto de rol; ambos casos van a generar un estrés en el trabajador ya que en el caso de la ambigüedad de rol, la persona no va a saber a ciencia cierta cuáles son sus funciones y por tal motivo producirá una carencia de información. El conflicto de rol, surge cuando no se siente

identificado ni satisfecho con las expectativas del rol que muchas veces pueden ser contradictorias.

1.3.5. CONSECUENCIAS

Como todo síndrome, el burnout trae consecuencias a quienes lo padecen, estos pueden ser a nivel fisiológico, cognitivo, afectivo y conductual, que si no son tratados a tiempo pueden agudizarse y atentar fuertemente contra la salud de la persona.

Así mismo, las consecuencias pueden agruparse en dos bloques, aquellas que afectan directamente al trabajador, y las que afectan a la organización.

Consecuencias para el trabajador:

Maslach (1982, citado por Montero, 2007, p.152) afirma que el trabajador que sufre de síndrome de burnout va a tener problemas a nivel interpersonal, ya sea en relación de amigos, familia o pareja. Esto se explica de acuerdo a las dimensiones que plantea Maslach, ya que cuando la persona tiene agotamiento emocional no pueden aislarse de los problemas laborales, por lo que a nivel familiar solo van a buscar estar solos e incommunicados. La actitud de despersonalización lleva al endurecimiento de los sentimientos por lo cual van a ser consecuencias de importantes problemas familiares.

La Comisión Ejecutiva Confederal de Unión General de Trabajadores (2006, p.24) menciona las consecuencias del síndrome de burnout a nivel físico y psicológico:

Consecuencias Físicas

Se presentaran problemas como cefaleas, migrañas, dolores musculares y de espalda, además se experimentará fatiga crónica, molestias gastrointestinales incluso llegando a

producir úlceras, también habrá consecuencias como hipertensión, asma, taquicardias, entre otros.

Consecuencias Psicológicas

En cuanto a las consecuencias psicológicas, el trabajador podrá sentirse frustrado, irritado, desmotivado por las funciones que realiza en su trabajo, además aumentara la ansiedad, una sensación de desamparo y actitudes agresivas. El trabajador podrá experimentar una baja autoestima, sentimientos de inferioridad, entre otros.

Consecuencias para la organización:

Montero (2007, p.152) plantea las consecuencias más importantes que repercuten en la organización las cuales son:

- Reducción de la satisfacción laboral
- Incremento del absentismo laboral
- Abandono del puesto en la organización
- Baja identificación laboral
- Bajo interés por las actividades laborales
- Deterioro de la calidad de servicio laboral
- Incremento de los conflictos interpersonales con los supervisores, compañeros y clientes
- Aumento de la rotación laboral
- Incremento de accidentes laborales

1.3.6. MODELO EXPLICATIVOS DEL SÍNDROME DE BURNOUT

TEORIA TRIDIMENSIONAL DEL BURNOUT

Modelo de Maslach

Maslach plantea en su teoría tres dimensiones, las cuales en conjunto explican el síndrome de burnout en cualquier trabajador que esté relacionado directamente con otras personas o clientes.

Estas dimensiones son propuestas en el Inventario de Burnout de Maslach (Maslach y Jackson 1981).

➤ **Agotamiento emocional:**

Maslach (1982, citado por Montero, 2007, p.140). Lo define como una sensación de no poder ofrecer más de sí mismo a nivel afectivo debido al contacto constante con clientes o personas a su cargo.

Dentro del Inventario de Burnout de Maslach, esta dimensión va a describir los sentimientos de cansancio emocional que es consecuencia del mismo trabajo que realiza a diario, por lo cual tiene que tener contacto directo con las personas que trata (Maslach, 1997, p.8).

Maslach (1982, citado por Otero-López, 2011, p.165) menciona que en esta situación, los trabajadores sienten que no pueden lidiar más con la presión y que pueden ir experimentando el agotamiento de energía y recursos emocionales. Además que va a conllevar a que se presenten consecuencias físicas, psíquicas o una combinación de ambas.

➤ **Despersonalización:**

Maslach (1982, citado por Otero-López, 2011, p.165) define esta dimensión como el desarrollo de sentimientos, actitudes y respuestas negativas, distantes y frías hacia otras personas.

Como consecuencias de esta fase, el trabajador puede encontrarse insensible, irritable con los clientes e incluso deshumanizado, sin importar la manera en como da su trato. Maslach y Leiter (2001 p.5) acotan que el estilo en que el trabajador comienza a tratar a las demás personas, se debe a que busca evitar cualquier acercamiento que sea desgastante para él.

➤ **Realización personal:**

Maslach (1981, p. 5), refiere que esta dimensión trata de la tendencia que tiene el trabajador para evaluar su entorno laboral con él mismo y como es que profesionalmente va creciendo. Generalmente al tener una baja realización personal, el trabajador debe de percibir que su entorno laboral es negativo para él y que no cumple con las expectativas que desde un comienzo tiene.

De la misma manera, Maslach (1982, citado por Otero-López, 2011, p.166) menciona que el profesional va a tener sentimientos de fracaso y de estancamiento profesional, ya que se encontrara insatisfecho con los resultados obtenidos en el trabajo diario.

TEORIA SOCIOCOGNOTIVISTA DEL YO

➤ **Modelo de competencia social de Harrison**

Harrison (1983, citado por Montero, 2007, p.144) fundamenta que el modelo de competencia social está relacionado al síndrome de burnout porque tiene como función fundamental la competencia percibida del trabajador.

Para este autor, las personas que escogen trabajar en oficios que se dediquen a ayudar a los demás, o que tienen un trato directo con el cliente, están altamente motivados. En su entorno laboral van a encontrar factores de ayuda y también de barrera, entonces, cuanto más motivado este el trabajador para realizar su labor, el nivel de sentimientos de competencia se elevará y por tanto encontrará más factores de ayuda que servirán para lograr una alta eficacia en el trabajo y por consiguiente en su producción y cumplir de una manera exitosa sus objetivos planteados por él mismo.

Por otro lado, cuando la motivación para ayudar se reduce se producirá el síndrome de burnout y esto provocará factores de barrera que impedirán un nivel de eficacia óptima para el empleado y el empleador.

➤ **Modelo de Cherniss**

Cherniss (1993, citado por Montero, 2007, p.144) afirma que el ambiente en el que se desarrolla el trabajador facilita que se generen sentimientos de éxito, además se incorpora un conocimiento de “autoeficacia percibida”, y en el que entiende como la convicción que las personas tienen sobre sus capacidades para ejercer un control sobre las situaciones que les afectan.

Entonces, los trabajadores que tengan un alto nivel de autoeficacia percibida van a tener menos estrés, por tanto el esfuerzo realizado será de manera natural y por tanto el cumplir con los objetivos planteados generara sentimientos de éxito y continuara aumentando la autoestima, la satisfacción laboral y se realizaran los planteamientos de nuevos objetivos y continuara como una cadena. Sin embargo si el nivel de estrés aumenta y no se cumplen los objetivos determinados la consecuencia es que aparezcan sentimientos de fracaso y por tanto se experimente el síndrome de burnout y de esta manera también disminuye la autoestima.

TEORIA DEL INTERCAMBIO SOCIAL

➤ **Modelo de conservación de recursos de Hobfoll y Fredy**

Hobfoll y Fredy (1993, citado por Montero, 2007, p.146) en su investigación afirman que los trabajadores se estresan cuando sienten que aquellos estímulos que a ellos los motiva pueden estar siendo vulnerados o amenazados y

por tal motivo se genera una inseguridad sobre sus habilidades.

En este modelo, los trabajadores se esfuerzan constantemente por protegerse de la pérdida de sus recursos como trabajadores, ya que para ellos es más importante conservar estas convicciones de sus habilidades para que posteriormente se evite llegar al desarrollo del síndrome de burnout.

TEORIA ORGANIZACIONAL

➤ Modelo de Golembiewski, Munzenrider y Carter

Golembiewski, Munzenrider y Carter (1983, citado por Salinas, 2012, p.210), explican que el trabajador experimentara estrés laboral cuando existe una sobrecarga laboral, o por el contrario cuando siente que el rol que cumple no tiene la suficiente importancia que puede percibir el trabajador. Esto causara una baja autonomía, sentimientos de inferioridad, irritabilidad y fatiga. Además los autores explican que el trabajador cuando sienten que tienen los sentimientos descritos anteriormente atravesaran por una etapa en la que busquen estrategias de afrontamiento, el cual consiste en tomar una distancia con la situación laboral estresante que le produce el trabajo, pero durante este proceso se puede producir una estrategia contraproducente, ya que este distanciamiento puede conllevar a que el trabajador experimente sentimientos de indiferencia, rigidez, cinismo o un mal trato con las personas de su alrededor y por tanto se desarrollaría el síndrome de burnout.

TEORIA ESTRUCTURAL

➤ Modelo De Gil-Monte, Peiró y Valcárcel

Gil-Monte, Peiró y Valcarcel (1995, citado por Salinas, 2012, p.211) el síndrome de burnout se explica como una respuesta negativa al estrés laboral, que surge cuando los profesionales no tienen una adecuada estrategia de afrontamiento para reducir el estrés laboral percibido. Esta respuesta evidencia una variable mediadora, entre el estrés percibido y sus consecuencias como pueden ser una deficiencia de salud, baja satisfacción laboral, intención de abandonar la organización, entre otros.

1.3.7. SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS TRABAJADORES DE TRANSPORTE PÚBLICO

Los conductores de transporte público tienen el trabajo de transportar diariamente a miles de personas a distintos destinos, sin embargo, ellos tienen diferentes condiciones laborales que enfrentar, como es el tráfico que hay en las avenidas de Lima Metropolitana, y el sistema informal de transporte que tienen casi todas las empresas de este rubro. Cada conductor debe de recoger cuanto más pasajero sea posible, ya que de eso depende su ganancia del día, el sistema de pago ellos es diario y reciben un porcentaje que va en función a lo recaudado en el día, es por ello que existen la competencia por recoger un mayor número de pasajeros, ellos no cuentan con una estabilidad laboral, (Bielich, 2007, p.10), teniendo el riesgo constante de sufrir accidentes de tránsito y poniendo en peligro no solo su vida sino, el de todas las personas que transporta, además una falencia de este sistema de transporte es que todo está va en función a lo coordinado con el dueño de cada vehículo y el conductor y cobrador, no existe una formalidad de trabajo y solo se utiliza el nombre de la empresa para que autorice la ruta recorrida.

Además existen otros factores con los que tiene que lidiar como son las horas de trabajo, si bien es cierto en estas empresas no existe un régimen de horario, los conductores deciden las horas trabajadas junto a cada dueño de los buses, habitualmente el 74% de ellos trabaja entre 12 a 16 horas y mayor a 5 días a la semana cumpliendo la misma rutina, también tienen que lidiar con el estado anímico de cada usuario que toma su servicio, entre otros factores. (Vigil, 2013, p.54).

Todas las condiciones que hemos señalado en el párrafo anterior, pueden ser las causas que los transportistas sufran el síndrome de burnout, ya que el trabajo que ellos realizan es considerado uno de los oficios más estresantes (Lima y Juárez, 2008, p.3).

1.3.8. PSICOMETRÍA

1.3.8.1. DEFINICIÓN

Meneses, Barrios, Bonillo, Cosculluela, Lozano, Turbany y Valero (2013, p.14) afirman que la psicometría es la disciplina que se encarga del desarrollo de teorías, métodos y técnicas que permiten construir y administrar test psicológicos; es así como la psicometría busca encontrar una solución para medir aquellas variables psicológicas y que a simple vista no puedan ser medidas.

Por su parte, Aliaga (2009, p.86) manifiesta que la psicometría tiene como objetivo realizar la medición de cualquier proceso de investigación psicológica, dando como resultado los instrumentos de evaluación, conocidos como test psicométricos.

1.3.8.2. VALIDEZ

La validez es la parte más importante de un test, ya que pretende saber que tan bien es que la prueba mide lo que está destinado a medir. Es así que la validez nos ayudará a garantizar que las inferencias que se sacan a partir de un

conjunto de pruebas y datos, sean correctos y precisos (Muñiz, 2003, p.151).

La precisión que se busca encontrar en las pruebas psicológicas se debe a que el test que se está construyendo o adaptando, según sea el caso, debe de cumplir de forma correcta su objetivo para el cual está siendo utilizado (Meneses, et. al., 2013, p. 141). Por tanto la validez ayudará a que los próximos profesionales que utilicen el test psicológico que se está construyendo, tengan la seguridad de que el test va a medir de manera correcta la población que se está estudiando y de esta forma tener diagnósticos certeros.

Martinez, Hernandez, M, V y Hernandez, M, J. (2014, p.219) afirman que existen tres tipos de validez:

➤ **VALIDEZ DE CONTENIDO**

La validez de contenido está definido como “el grado en que un instrumento refleja un dominio específico de contenido de lo que se mide” (Hernández, Fernández-Collado, y Baptista, 2014, p. 201). Así mismo, (Muñiz, 2003, p.151) nos dice que este aspecto busca garantizar que el test que se está creando pertenezca a una muestra adecuada y que los contenidos utilizados sean los pertinentes para el entendimiento de la población a la cual se va aplicar el test, de esta forma avalamos que el instrumento que se utiliza será entendido.

➤ **VALIDEZ DE CRITERIO**

La validez criterio o también llamada validez predictiva o validez de pronóstico, se explica el grado de eficacia con el que se puede pronosticar una variable de interés. Se operacionaliza mediante el coeficiente de validez que se es la correlación entre el test y el criterio a evaluar (Muñiz, 2003, p.153).

Hernández, et al. (2014, p. 202) lo definen como un aspecto que busca establecer la comparación de los resultados obtenidos con algún otro criterio externo que va a medir lo mismo que se está estudiando.

➤ **VALIDEZ DE CONSTRUCTO**

Hernández, et al. (2014, p. 203), refieren que la validez de constructo “debe explicar cómo las mediciones del concepto o variable se vinculan de manera congruente con las mediciones de otros conceptos correlacionados teóricamente”. Así mismo, Aliga (2009, p.101) manifiesta que la validez de constructo permite obtener evidencia acerca de la congruencia entre el instrumento elaborado y el marco teórico que lo sustenta.

1.3.8.3. CONFIABILIDAD

La confiabilidad nos ayuda a garantizar que el instrumento que estamos utilizando va a dar resultados consistentes y coherentes (Hernández, et al. 2014, p.200), es decir, que los resultados que el instrumento da en una primera aplicación tiene que ser coherente una segunda vez aplicada la prueba, ya que si se demuestra que los resultados son totalmente distintos, estaríamos hablando que el instrumento utilizado no es confiable, ya que constantemente va a estar cambiando sus puntuaciones y por tal motivo no garantiza que sea un test que pueda medir de manera objetiva la variable que se pretende estudiar.

➤ **TEST – RETEST**

La finalidad del test retest es aplicar dos veces el mismo instrumento en una misma población en diferentes tiempos, porque de esta forma podemos realizar una correlación entre las puntuaciones primeras y las ultimas y definir de esta manera su confiabilidad (Muñiz, 2003, p.35).

Es importante que la correlación de los resultados sea el mismo, ya que, se busca que el test que se esté utilizando dé valores estables aunque se evalúe varias veces a la misma muestra.

➤ **DIVISION POR MITADES**

La finalidad de este tipo de confiabilidad es conocer la equivalencia que tiene la puntuación, el test se aplicara una sola vez a cada sujeto, luego se dividirá el test en dos partes iguales, para lo cual las puntuaciones obtenidas en ambas mitades tienen que ser equivalentes y de esta manera se podrá garantizar una confiable consistencia interna del test (Meneses, et. al., 2013, p.85).

➤ **COEFICIENTE ALFA (α)**

Este es otro método de obtener la confiabilidad del test, el coeficiente alfa, también llamado “el alfa de Cronbach”, se trata de la covariación de todos los ítems que conforman el instrumento utilizado (Muñiz, 2003, p.54).

Es así como se busca que el resultado del alfa sea elevado, ya que demostrara que los ítems se estarían correlacionando mejor y por tanto la confiabilidad del test seria mayor (Meneses, et. al., 2013, p.91).

1.3.8.4. BAREMACIÓN

Los baremos, son la puntuación convertida en escalas que ayuda a dar una medida a la variable que se está estudiando. Meneses, et al. (2013, p.220) considera que para obtener unos baremos confiables la muestra estudiada debe cumplir con los requisitos de una “muestra normativa”, la cual está caracterizada por ser una muestra relevante, representativa y homogénea.

Relevante se refiere a como los baremos garantizan que la muestra es tomada por una población significativa y que se encuentra conforme con los objetivos definidos. En cuanto a representativa, se refiere a que la muestra tiene que ser escogida con cuidado y que además esa población debe de representar una parte importante del estudio que se va realizando. Además es importante el tipo de metodología de muestreo que se escoja para realizar el instrumento de evaluación. Finalmente, debe de ser homogénea porque se debe de evitar algunos sesgos que puedan confundir al momento de evaluar y que por consecuente alteren los resultados.

1.4. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Frente al análisis previo del síndrome de burnout en trabajadores de transporte público, nos planteamos la siguiente pregunta, ¿Es el Inventario de Burnout de Maslach válido y confiable en los trabajadores de transporte público de Lima Norte?

1.5. JUSTIFICACIÓN

La presente investigación presenta pertinencia teórica ya que no se han encontrado antecedentes de adaptación del Inventario de Burnout de Maslach en trabajadores de transporte público en Lima Norte, por lo tanto los resultados de esta investigación serán tomados como punto de partida para futuras investigaciones.

Así mismo presenta pertinencia metodológica, ya que el presente trabajo busca adaptar este instrumento en trabajadores de transporte público de Lima Norte, de esta manera la prueba tendrá validez y confiabilidad en dicha muestra.

Además presenta pertinencia aplicativa ya que gracias a los diagnósticos certeros obtenidos previamente, la gerencia general podrá diseñar estrategias de intervención que ayuden a reducir el síndrome de burnout en los trabajadores de transporte público, y

por ende mejorar sus condiciones de trabajo tanto físicas, económicas y emocionales, lo que permitirá que tengan un mejor trato ante los usuarios.

Finalmente, la adaptación del Inventario de Burnout de Maslach será útil para futuros investigadores que se interesen en estudiar dicha variable y que tengan como propósito final ayudar a mejorar las condiciones laborales de los trabajadores de transporte público.

1.6. OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Determinar la validez y confiabilidad del Inventario de Burnout de Maslach en trabajadores de transporte público de Lima Norte.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Determinar la validez de contenido del Inventario de Burnout de Maslach en trabajadores de transporte público de Lima Norte.

Determinar la validez de constructo del Inventario de Burnout de Maslach en trabajadores de transporte público de Lima Norte.

Determinar la confiabilidad por consistencia interna del Inventario de Burnout de Maslach en trabajadores de transporte público de Lima Norte.

Determinar la confiabilidad por división de mitades del Inventario de Burnout de Maslach en trabajadores de transporte público de Lima Norte.

Determinar si existen diferencias significativas a nivel del burnout en trabajadores de transporte público según ocupación.

Elaborar los baremos del Inventario de Burnout de Maslach en trabajadores de transporte público de Lima Norte.

II. METODO

2.1. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El tipo de diseño de la presente investigación pertenece al no experimental transversal, ya que se recolectan datos en un momento determinado y único, a fin de describir las variables y analizar su incidencia e interrelación. Además no habrá manipulación deliberada de las variables y el fenómeno será observado en su ambiente natural para después analizarlos (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

2.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación es de tipo instrumental, ya que busca desarrollar o adaptar pruebas psicológicas (Montero, y León, 2002).

2.3. VARIABLE

La variable de esta investigación es Síndrome de Burnout, para lo cual se detallan las siguientes precisiones:

2.3.1. Definición conceptual:

Maslach (2003, p.2), define al síndrome de burnout como un cuadro que nace en individuos que trabajan con otras personas en cualquiera de sus formas, y que se caracteriza por una tensión emocional crónica.

2.3.2. Definición operacional:

Se refiere a los puntajes obtenidos en el Inventario de Burnout de Maslach

2.3.3. Factores o dimensiones:

Los resultados de la escala original se toman como escala ordinal; el inventario presenta tres factores que se detallaran a continuación con sus respectivos ítems:

- Agotamiento emocional: Ítems 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20.
- Despersonalización: Ítems 5, 10, 11, 15 y 22
- Realización personal: Ítems 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21

2.4. POBLACION, MUESTRA Y MUESTREO

2.4.1. POBLACION

La población está constituida por 320 trabajadores de transporte público de una empresa de Lima Norte.

2.4.2. MUESTRA

Para definir el tamaño de la muestra de la presente investigación que es de tipo instrumental, se tomó en cuenta el criterio de Nunnally (1991, p. 232), quien afirma que se debe contar con una cantidad de muestra 10 veces mayor al número de ítems (la prueba contiene 22 ítems) y que el análisis factorial confirmatorio se debe realizar sobre muestras extensas no inferiores a 220 sujetos para obtener datos confiables.

2.4.3. MUESTREO

El tipo de muestreo utilizado para esta investigación es no probabilístico – intencional, ya que no todos tendrán la misma probabilidad de ser elegidos, por lo cual, los resultados de este estudio no son generalizables a toda la población (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

Criterios de inclusión:

- ✓ Edad: 22 y 56 años de edad.
- ✓ Sexo: femenino y masculino.
- ✓ Tiempo de servicio: 1 año a más

Criterios de exclusión:

No formaran parte de la muestra aquellos trabajadores que:

- ✓ Aquellos que tengan menos tiempo de servicio
- ✓ Aquellos que dejen el cuestionario incompleto.
- ✓ Menores de 22 y mayores de 56 años
- ✓ Menos de 1 año de servicio

2.5. TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS

2.5.1. FICHA TECNICA

Autores: Cristina Maslach y Susana Jackson

Procedencia: España

Año: 1997

Administración: individual o colectiva

Tiempo de aplicación: de 10 a 15 minutos

Finalidad: Evaluación de tres dimensiones del síndrome de burnout: agotamiento emocional, despersonalización y falta de autorrealización personal.

2.5.2. DESCRIPCION DE DIMENSIONES

Agotamiento emocional: Esta dimensión va a describir los sentimientos de cansancio emocional que es consecuencia del mismo trabajo que realiza a diario por lo cual tiene que tener contacto directo con las personas que trata.

Despersonalización: Esta dimensión como el desarrollo de sentimientos, actitudes y respuestas negativas, distantes y frías hacia otras personas.

Realización personal: Esta dimensión trata de la tendencia que tiene el trabajador para evaluar su entorno laboral con él mismo y como es que profesionalmente va creciendo. Generalmente al tener una baja realización personal, el trabajador debe de percibir que su entorno laboral es negativo para él y que no cumple con las expectativas que desde un comienzo tiene.

2.5.3. ADMINISTRACION

La prueba puede ser aplicada de forma individual o colectiva. Las personas evaluadas deberán seguir la siguiente instrucción:

A continuación figura una serie de frases que describen la manera en que usted pudo haberse sentido en su lugar de trabajo durante

los últimos meses. Usted deberá indicar la frecuencia con que ha experimentado ese sentimiento, marcando un aspa (X) en la casilla correspondiente a la opción que considere más adecuada.

2.5.4. CALIFICACION

Se realiza la suma de los ítems de cada ítem, y de acuerdo al puntaje se compara con la tabla puntuaciones.

Agotamiento Emocional. Está compuesta de 9 preguntas.

Puntuación máxima 54. Cuanto mayor es la puntuación en esta subescala mayor es el agotamiento emocional y el nivel de Burnout experimentado por el sujeto.

Ítems 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20.

Despersonalización. Está formada por 5 ítems

Puntuación máxima 30. Cuanto mayor es la puntuación en esta subescala mayor es la despersonalización y el nivel de Burnout experimentado por el sujeto.

Ítems 5, 10, 11, 15 y 22.

Realización Personal. Está constituido por 8 ítems.

Puntuación máxima 48. Cuanto mayor es la puntuación en esta subescala mayor es la realización personal, ya que en esta dimensión se considera una puntuación inversamente proporcional al grado de Burnout. Es decir, a menor puntuación de realización o logro personal más afectado está el sujeto.

Ítems 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21

2.5.5. INTERPRETACION

Tabla 1

Interpretación original de Inventario Burnout de Maslach

Dimensiones	Bajo	Medio	Alto
Agotamiento emocional (AE)	Inf. 16	17-27	Sup. 28
Despersonalización (DP)	Inf. 5	6-10	Sup. 11
Realización personal (RP)	Sup. 40	34-39	Inf. 33

- Puntuación: elevada en AE y DP, baja en RP son indicadores de estrés alto.
- Puntuación: baja en AE y DP, elevada en RP indicadores de estrés bajo.

2.5.6. ASPECTOS PSICOMETRICOS

VALIDEZ: Se determinó la validez de criterio por muestras contrastantes, encontrándose que existen diferencias significativas entre la muestra piloto y la muestra de cuidadores hospitalarios.

CONFIABILIDAD: El Inventario de Burnout de Maslach, según el coeficiente interno del alfa de Cronbach se obtuvo los siguientes resultados, en cuanto a la dimensión de agotamiento emocional fue 0.90; en despersonalización 0,79; y en realización personal 0,71.

2.6. MÉTODO DE ANÁLISIS DE DATOS

Se utilizó el programa SPSS.22 como método de análisis de datos estadísticos para efectuar el proceso psicométrico.

ESTADISTICOS DESCRIPTIVOS:

Media: Para obtener el promedio de puntajes generales del Inventario de Burnout de Maslach

Desviación estándar: Para obtener el nivel de dispersión de la muestra.

Normalidad:

- ✓ Prueba de Kolmogorov-Smirnov, para conocer el tipo de distribución de la muestra.

Estadísticos de validez:

- ✓ **Coefficiente V de Aiken:** Para definir la validez de contenido. Este coeficiente genera valores entre 0 y 1, mientras este coeficiente sea más elevado el valor, el ítem tendrá una mayor validez de contenido.
- ✓ **Prueba Binomial:** Para determinar la validez de contenido.
- ✓ **Análisis Factorial:** Para determinar si el arreglo factorial del grupo en estudio coincide con las tres dimensiones teóricamente consideradas (validez de constructo).

Estadísticos de confiabilidad:

- ✓ **Confiabilidad por consistencia interna:** Para determinar la confiabilidad por consistencia interna. La r debe ser mayor a 0.70 (alfa de Cronbach).
- ✓ **Confiabilidad por división de mitades:** Para determinar la confiabilidad por el método de dos mitades (prueba de Guttman).

Baremación:

- ✓ **T- student:** Para establecer si existen diferencias significativas en los puntajes del inventario según ocupación.
- ✓ **Percentiles:** Los puntajes directos serán transformados a puntajes estandarizados a través de la elaboración de percentiles.

2.7. ASPECTOS ÉTICOS

- Se guardará la identidad y la confidencialidad de las personas que participarán en el estudio y de los resultados que se obtengan.
- Se expondrá clara y abiertamente a los participantes el propósito y alcances del estudio a través del consentimiento informado y se respetará la reserva durante la encuesta.
- Se establecerá el derecho de los participantes a retirarse de la investigación en el momento que lo deseen y por las circunstancias que ellos juzgarán conveniente.

III. RESULTADOS

3.1. PROCEDIMIENTO DE VALIDEZ

3.1.1. VALIDEZ DE CONTENIDO

Coeficiente V de Aiken: Este coeficiente puede obtener valores entre 0 y 1, y a medida que sea más elevado el valor calculado, el ítem tendrá una mayor validez de contenido. Tal como lo señala Ecurra (1988, p. 107), la fórmula utilizada para determinar la validez de contenido fue la siguiente:

$$V = \frac{S}{(N(C - 1))}$$

En donde S, es igual a la sumatoria de Si (valor asignado por el Juez), N es el número de jueces y C constituye el número de valores del Inventario. Ecurra (1988, p. 108) afirma que para que un ítem se considere válido, debe tener un nivel de significancia de 0,08, además es necesario contar con la aprobación de 10 jueces como mínimo.

Tabla 2

Validez de contenido del Inventario de Burnout de Maslach, según el Coeficiente V. de Aiken

ITEM	VALIDEZ DE CONTENIDO										SUMA	VALIDEZ
	J1	J2	J3	J4	J5	J6	J7c	J8p	J9	J10		
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1
4	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	9	0,9
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1
7	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	9	0,9
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1
9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1
10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1
11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1
12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1
13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1
14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1
15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1
16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1
17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1
18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1
19	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1
20	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1
21	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1
22	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1

En la Tabla 2 se observan los resultados de la V de Aiken del Inventario de Burnout de Maslach. Los valores alcanzados indican que ningún ítem será eliminado, conservándose los 22 ítems de la escala de origen.

Prueba Binomial: Para determinar la validez de contenido. Para obtener la interpretación de resultados de la Prueba Binomial, se establece la H_0 y la H_2 :

H_0 : La proporción de los jueces es de 0.05 o mayor, por lo tanto la prueba no tiene validez de contenido.

H_2 : La proporción de los jueces es menor a 0.05, por lo tanto, si hay concordancia entre los jueces y la prueba es válida.

Tabla 3

Validez de contenido del Inventario de Burnout de Maslach, según la Prueba Binomial

				Prop.	Prop. de	Significación
	Categoría	N		observada	prueba	exacta (bilateral)
J1	Grupo 1	1	22	1,00	,50	,000
	Total		22	1,00		
J2	Grupo 1	1	21	,95	,50	,000
	Grupo 2	0	1	,05		
	Total		22	1,00		
J3	Grupo 1	1	22	1,00	,50	,000
	Total		22	1,00		
J4	Grupo 1	1	22	1,00	,50	,000
	Total		22	1,00		
J5	Grupo 1	1	21	,95	,50	,000
	Grupo 2	0	1	,05		
	Total		22	1,00		
J6	Grupo 1	1	22	1,00	,50	,000
	Total		22	1,00		
J7	Grupo 1	1	22	1,00	,50	,000
	Total		22	1,00		
J8	Grupo 1	1	22	1,00	,50	,000
	Total		22	1,00		
J9	Grupo 1	1	22	1,00	,50	,000
	Total		22	1,00		
J10	Grupo 1	1	22	1,00	,50	,000
	Total		22	1,00		

En la tabla 3 se observa que los resultados son menores a 0.05, por lo que se rechaza la H_0 y se acepta la H_2 para los ítems, es decir, si hay concordancia entre los jueces, por lo tanto, la prueba conformada por 22 ítems tiene validez de contenido.

Tabla 4

Lista de ítems primitivos y corregidos

N	Originales	Corregidos
4	Puedo entender con facilidad lo que piensan mis pacientes.	Puedo entender con facilidad lo que piensan los pasajeros
5	Creo que trato a algunos pacientes como si fueran objetos.	Creo que trato a algunos pasajeros como si fueran objetos.
6	Trabajar con pacientes todos los días es una tensión para mí.	Trabajar con pasajeros todos los días es una tensión para mí.
7	Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan mis pacientes.	Me enfrento muy bien con los problemas que me generan mis pasajeros.
8	Me siento “quemado” por el trabajo.	Me siento estresado por el trabajo.
15	Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de los pacientes a los que tengo que atender.	Realmente no me importa lo que les ocurra a algunos de los pasajeros a los que tengo que atender.
17	Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada a mis pacientes.	Tengo facilidad para crear una atmósfera de tranquilidad con mis pasajeros.
18	Me encuentro animado después de trabajar junto con los pacientes.	Me encuentro animado después de trabajar junto con los pasajeros.
19	He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo.	He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo.
20	En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades.	En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades (agotado).
21	Siento que sé tratar de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo.	Siento que sé tratar de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo.
22	Siento que los pacientes me culpan de algunos de sus problemas.	Siento que los pasajeros me culpan de sus problemas.

En la anterior tabla, se aprecia los cambios realizados en la terminología de algunos ítems luego de ser revisados por los jueces, es así que se realizaron los ajustes necesarios para lograr la comprensión de los ítems al momento de ser evaluada la población en estudio.

3.1.2. VALIDEZ DE CONSTRUCTO

Análisis factorial

El análisis factorial se empleará para conocer los factores agrupados por los ítems respectivos del inventario. En cuanto al tipo de rotación empleado en la presente investigación fue el Varimax, ya que de esta manera se facilita la interpretación de los factores determinados por el análisis realizado. Por su parte, Kline (1993, p.188), afirma que este análisis debe estar conformado con una muestra mínima de 200 sujetos; por ende, la muestra estuvo conformada por 220 trabajadores de transporte público.

Tras la aplicación del Inventario de Burnout de Maslach a 220 personas (conductores y cobradores), se efectuó un análisis factorial confirmatorio utilizando el método de componentes principales con rotación.

Tabla 5

KMO y prueba de Bartlett de prueba experimental

<hr/>		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,922
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	1995,437
	gl	231
	Sig.	,000
<hr/>		

Los resultados evidencian que el índice de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin para esta matriz es de 0.922, considerado “bueno” así como también el test de esfericidad de Bartlett= 1995,437 ($p<0.001$), los cuales indican que el modelo factorial es adecuado para explicar las cifras.

Tabla 6

Varianza total del Inventario Síndrome de Burnout.

Varianza total explicada									
Componente	Autovalores iniciales			Sumas de extracción de cargas al cuadrado			Sumas de rotación de cargas al cuadrado		
	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado
1	8,309	37,769	37,769	8,309	37,769	37,769	5,793	26,330	26,330
2	1,419	6,449	44,218	1,419	6,449	44,218	3,147	14,306	40,636
3	1,358	6,172	50,390	1,358	6,172	50,390	2,146	9,753	50,390

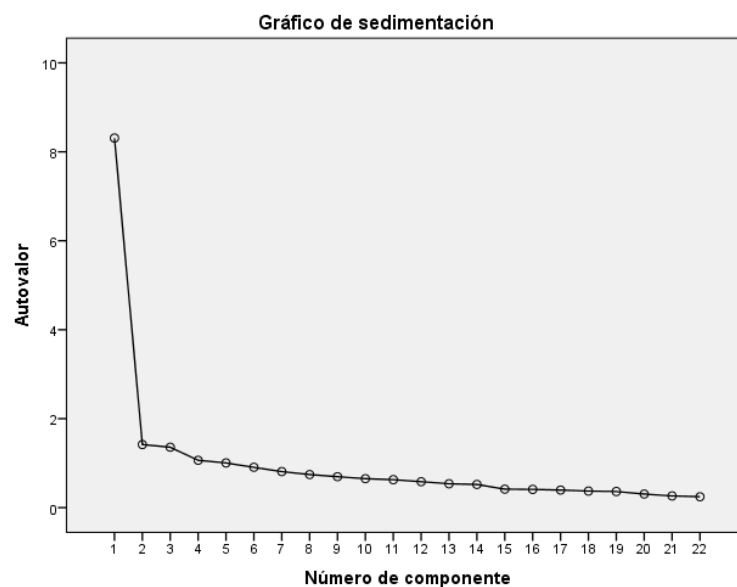


Figura 1. Gráfico de Sedimentación Prueba Experimental

Bajo un criterio de saturación de mínimo 0,35, se confirmó la presencia de 3 factores bien definidos, como se observa en la figura 3, los cuales explican un 50.390% de la varianza total del instrumento ($p < 0,0001$).

Tabla 7

Matriz de componentes rotados de la prueba experimental

		Componente		
		1	2	3
P10	Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo	,706		
P2	Al final de la jornada me siento agotado	,671		
P15	Realmente no me importa lo que les ocurra a algunos de los pasajeros a los que tengo que atender	,670		
P5	Creo que trato a algunos pasajeros como si fueran objetos	,652		
P1	Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado	,643		
P13	Me siento frustrado por mi trabajo	,633		
P4	Puedo entender con facilidad lo que piensan los pasajeros	,611		
P12	Me encuentro con mucha vitalidad	,597		
P6	Trabajar con pasajeros todos los días es una tensión para mí	,581		
P11	Me preocupa que el trabajo me esté endureciendo emocionalmente	,571		
P20	En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades (agotado).	,558		
P7	Me enfrento muy bien con los problemas que me generan mis pasajeros	,555		
P9	Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros.	,525		
P3	Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo	,453		
P19	He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo		,812	
P18	Me encuentro animado después de trabajar junto con los pasajeros.		,639	
P21	Siento que se tratar de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo		,605	
P17	Tengo facilidad para crear una atmósfera de tranquilidad con mis pasajeros		,504	
P16	Trabajar en contacto directo con los pasajeros me produce bastante estrés.			,694
P14	Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro			,505
P8	Me siento estresado por el trabajo.			,486
P22	Siento que los pasajeros me culpan de sus problemas			,473

En la tabla 7 se muestra como se realizó la rotación, en la cual el análisis factorial muestra 3 factores. El primer factor es Agotamiento emocional, el segundo realización personal y el tercero es despersonalización.

3.2. PRUEBA DE CONFIABILIDAD

3.2.1. CONFIABILIDAD POR CONSISTENCIA INTERNA.

Nunnally y Bernstein (1995, p. 253) señalan que la consistencia interna describe estimaciones de confiabilidad basadas en la correlación promedio entre reactivos dentro de una prueba. Existen diversos métodos para calcular este tipo de coeficiente, siendo los más usados: Alfa de Cronbach y el método de división por mitades (Alarcon, 1991, pp 302-304).

Método Alfa de Cronbach: El coeficiente alfa de Cronbach es un procedimiento que busca verificar la consistencia interna del test, basado en el promedio de las correlaciones entre los ítems. Puede tomar valores entre 0 y 1, donde: 0 significa confiabilidad nula y 1 representa confiabilidad total, siendo el punto de corte 0.70, el cual es el mínimo esperado. (Hernández, Fernández y Baptista, 2006, p. 567).

En la tabla que viene a continuación se aprecia que el alfa del Cronbach del test total es de 0.914, es decir, posee un nivel alto de consistencia interna. Este estudio estuvo conformado por una muestra de 220 trabajadores.

Tabla 8

Confiabilidad según Alfa de Cronbach del Inventario de Burnout de Maslach

Alfa de Cronbach	N de elementos
,914	22

Tabla 9

Análisis de confiabilidad por cada ítem

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	76,59	160,307	,441	,912
P2	76,37	158,929	,625	,909
P3	76,48	159,986	,456	,912
P4	76,49	152,772	,719	,906
P5	76,57	152,091	,644	,908
P6	76,29	158,308	,565	,909
P7	76,66	155,421	,593	,909
P8	76,15	164,634	,347	,913
P9	76,71	156,123	,637	,908
P10	76,62	157,049	,583	,909
P11	76,67	154,734	,673	,907
P12	76,70	151,634	,679	,907
P13	76,61	154,632	,650	,908
P14	76,48	154,908	,650	,908
P15	76,66	156,243	,704	,907
P16	76,57	162,210	,402	,913
P17	76,70	155,681	,611	,908
P18	76,60	160,451	,430	,912
P19	76,80	158,919	,404	,914
P20	76,61	158,667	,573	,909
P21	76,75	153,620	,589	,909
P22	75,99	174,110	-,117	,920

En la tabla 9 se presenta el análisis de confiabilidad por cada ítem, donde se aprecia que todos los ítems tienen un alfa mayor a 0,70 lo cual indica que cada ítem de la prueba es confiable.

Análisis de confiabilidad por dimensión

Tabla 10

Análisis de confiabilidad agotamiento emocional

Alfa de Cronbach	N de elementos
,490	4

En la tabla 10 se aprecia que el alfa del Cronbach de la dimensión de agotamiento emocional es de 0,490, es decir, posee un nivel bajo de consistencia interna.

Tabla 11

Análisis de confiabilidad realización personal

Alfa de Cronbach	N de elementos
,717	4

En la tabla 11 se aprecia que el alfa del Cronbach de la dimensión de realización personal es de 0,717, es decir, posee un nivel adecuado de consistencia interna.

Tabla 12

Análisis de confiabilidad despersonalización

Alfa de Cronbach	N de elementos
,909	14

En la tabla 12 se aprecia que el alfa del Cronbach de la dimensión de despersonalización es de 0,909, es decir, posee un nivel alto de consistencia interna.

3.2.2. Método de división por dos mitades

Díaz (1993, p. 377, citado en Ferreras, 2008) sustenta que el método de la división en dos mitades para el cálculo de la fiabilidad consiste en la división de dos formas paralelas del mismo test, por un lado los elementos que ocupan los lugares pares, y por otro los que ocupan los lugares impares.

Es así, que la fiabilidad se obtiene calculando el coeficiente de correlación de Pearson entre las dos mitades paralelas y corrigiendo posteriormente el coeficiente adquirido a través de la fórmula Spearman-Brown (Díaz, 1993, p. 377, citado en Ferreras, 2008). Si el coeficiente es mayor a 0.70, la prueba es confiable.

Tabla 13

Índice de dos mitades del Inventario de burnout de Maslach

Alfa de Cronbach	Parte 1	Valor	,864
		N de elementos	11 ^a
	Parte 2	Valor	,825
		N de elementos	11 ^b
	N total de elementos		22
Correlación entre formularios			,809
Coeficiente de Spearman-Brown	Longitud igual		,894
	Longitud desigual		,894
Coeficiente de dos mitades de Guttman			,893

La tabla 13 muestra una correlación de 0.893 entre ambas mitades, lo que implica una adecuada confiabilidad por el método de las dos mitades.

3.3. PROCEDIMIENTO DE BAREMACION

3.3.1. PRUEBA DE NORMALIDAD

Tabla 14

Prueba de normalidad del Inventario de Burnout de Maslach

		Agotamiento emocional	Realización personal	Despersonalización	Síndrome de Burnout
N		220	220	220	220
Parámetros normales ^{a,b}	Media	50,68	13,93	15,59	80,20
	Desviación estándar	9,527	3,265	2,180	13,133
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,178	,086	,103	,176
	Positivo	,149	,063	,103	,176
	Negativo	-,178	-,086	-,102	-,175
Estadístico de prueba		,178	,086	,103	,176
Sig. asintótica (bilateral)		,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c

La presente tabla nos muestra que las tres dimensiones del Síndrome de burnout presentan una distribución no normal ($p < 0.05$). Estos datos,

junto a los puntajes de asimetría y curtosis justifican el uso de estadísticos no paramétricos.

3.3.2. SÍNDROME DE BURNOUT Y GRUPO OCUPACIONAL

Tabla 15

Prueba de diferencia del Síndrome de burnout según ocupación (conductores y cobradores)

	Agotamiento Emocional	Despersonalización	Realización Personal	Síndrome de Burnout
U de Mann-Whitney	5371,000	5544,000	5870,500	5990,000
W de Wilcoxon	11476,000	11649,000	11975,500	12095,000
Z	-1,451	-1,090	-,383	-,127
Sig. asintótica (bilateral)	,147	,276	,702	,899

En la presente tabla se aprecia que la variable de ocupación (conductor y cobrador) no establece diferencias significativas a nivel del Síndrome de Burnout.

3.3.3. BAREMOS

Los baremos consisten en asignar a cada puntuación directa un valor numérico (en una determinada escala) que indica sobre el lugar que ocupa la puntuación directa en relación con los que obtienen las personas que integran el grupo normativo donde se bareman las pruebas (Abad, Garrido, Olea, y Ponsoda, 2006, p.119)

A continuación se presentan los percentiles para cada una de los componentes y el puntaje total.

Tabla 16

Percentiles para los tres componentes y el puntaje total

BAREMOS						
NIVEL	Pc	Agotamiento Emocional	Realización personal	Despersonalización	Síndrome De Burnout	Pc
MUY BAJO	1	0 a 34	0 a 6	0 a 10	0 a 58	1
	2	35		11		2
	3		7		59	3
	4	36				4
	5				60	5
	6		8		62	6
	7	37				7
	8			12		8
	9					9
BAJO	10	38	9		63	10
	15	39			64 - 65	15
	20	40	10	13	66	20
	25		11		67	25
	30	41- 42	12	14	68	30
	35	43			69	35
PROMEDIO	40	44 - 45			70 - 72	40
	45	46 - 51	13		73 - 79	45
	50	52 - 54		15	80 -84	50
	55	55	14		86 - 87	55
	60	56 - 57			88	60
	65	58	15		89	65
	70			16	90	70
	75			17	91 - 92	75
	80	59	16		93	80
	85	60	17			85
MUY ALTO	90			18	94 - 95	90
	91	61				91
	92					92
	93		18		96	93
	94				97	94
	95	62			98	95
	96					96
	97	63				97
	98				99	98
	99	64- 65	19 - 20	19 - 20	100 - 103	99
	Media	50,7	13,9	15,6	80,2	Media
	DS	9,5	3,3	2,2	13,1	DS

IV. DISCUSION

La presente investigación busca contribuir con la adaptación de un instrumento que permita evaluar cuál es el nivel de burnout en los trabajadores de transporte público. Para ello, se realizaron diferentes pasos para obtener la validez y confiabilidad de la prueba; dichos resultados reflejaron que existe un nivel alto de significancia a nivel de validez y confiabilidad, por lo tanto queda demostrada su capacidad para medir la variable planteada.

En cuanto a la validez de contenido, la prueba estuvo sometida a 10 jueces, quienes validaron cada ítem de la prueba, obteniendo así un puntaje en cada uno mayor a 0,8, cumpliendo con el criterio establecido por Ecurra (1998, p.108). Estos resultados coinciden con los encontrados por Cárdenas (2013, p. 30), quien con una muestra constituida por profesionales que estudian y trabajan de la ciudad de Lima, obtuvo en la V de Aiken un nivel superior a 0,8, confirmándose que la prueba posee un adecuado nivel de validez de contenido. Muñiz (2003, p.151) afirma que este aspecto busca garantizar que el test que se está construyendo constituya a una muestra adecuada y que sea representativa de los contenidos para la población en la que se pretende utilizar.

Los resultados del análisis factorial de la prueba en primera instancia arrojaron 5 factores, sin embargo cuando se realizó el análisis de consistencia interna de cada factor se determinó que no eran consistentes, por ello se realizó nuevamente la rotación de los factores, obteniendo 3 factores principales que coinciden con el modelo teórico base. Estos resultados coinciden con los datos obtenidos por García, et (2007, p.163) quienes en primera instancia obtuvieron 5 factores que comprendían la prueba, sin embargo tomando el criterio que cada ítem debe tener un valor mayor a 0,45 para poder agruparse en un factor, hubieron ítems que se quedaban solos en un factor, por ello se realizó nuevamente la rotación ajustando a 3 factores para que expliquen consistentemente la teoría tridimensional de Maslach. Referente a esto, Aliaga (2009, p.101) manifiesta que la validez de constructo permite obtener evidencia acerca

de la congruencia entre el instrumento elaborado y el marco teórico que lo sustenta.

Referente a la confiabilidad del instrumento, se estableció a través del método de consistencia interna del alfa de Cronbach, obteniéndose un índice de confiabilidad de 0,914. Así mismo se halló la confiabilidad de cada dimensión: agotamiento emocional (0,490), despersonalización (0,717) y realización personal (0,909). Estos resultados coinciden con los obtenidos por Salazar y Pereda (2010, pp. 10-13), quienes al estudiar la presencia del síndrome de burnout en conductores obtuvieron una confiabilidad de 0,8, siendo similar al obtenido en la presente investigación (confiabilidad alta). Referente a esto, Muñiz (2013, p. 54), nos indica que la confiabilidad interna busca demostrar la covariación de los ítems que conforman la prueba.

La confiabilidad por el método de división de dos mitades, evidenció que la prueba tiene un adecuado nivel de consistencia, obteniendo el valor de 0,893. De igual forma Salazar y Pereda (2010, pp. 10-13), obtuvieron un resultado de 0,82. Meneses, et.al. (2013, p.85), explican que la finalidad de este tipo de confiabilidad es conocer la equivalencia que tiene la puntuación del test, de esta forma se estaría garantizando la confiabilidad por consistencia interna del Instrumento.

Para la realización de los baremos, se analizó si existía diferencias significativas en la muestra según ocupación de los transportistas (cobradores y conductores), encontrándose que no existía diferencias significativas. La explicación a este hallazgo está en la naturaleza del trabajo de ambas ocupaciones, puesto que tanto cobradores como conductores se relacionan de manera directa con los usuarios y, en ocasiones, ambos intercambian roles laborales.

Finalmente se elaboraron baremos generales para la muestra. Queda abierta la posibilidad para explorar nuevos campos de aplicación del instrumento, que tome en consideración otras variables como tiempo de servicio, edad, estado civil, entre otros.

V. CONCLUSIONES:

PRIMERO: El Inventario de Burnout de Maslach obtuvo una puntuación V de Aiken superior a 0,80 y una $p < 0,05$ en la prueba binomial, por lo tanto posee un adecuado nivel de validez de contenido. Por otro lado, se realizó la modificación de 12 palabras por recomendación de los jueces.

SEGUNDO: El análisis factorial exploratorio del Inventario Burnout de Maslach arrojó 3 dimensiones que explicaron el 50,390% de la varianza total. Para confirmar este modelo, se contrastaron con los índices de confiabilidad para las dimensiones, agotamiento emocional (0,490), despersonalización (0,717) y realización personal (0,909). Confirmándose que el modelo presenta índices de confiabilidad aceptables. Por lo tanto se confirma que la prueba tiene validez de constructo.

TERCERO: La prueba presenta una confiabilidad por consistencia interna significativa, ya que los niveles del Alfa de Cronbach de las áreas oscilan entre 0.490 y 0.909, y el alfa del Cronbach del test total es de 0.914.

CUARTO: La prueba presenta un adecuado nivel de confiabilidad confirmado por el método de división por mitades, ya que se obtuvo una correlación de 0.893 entre ambas mitades.

QUINTO: Los resultados demostraron que no existen diferencias significativas a nivel de ocupación, por ello no fue necesario construir baremos para esta variable.

SEXTO: Finalmente, se elaboraron las normas percentiles del Inventario de Burnout de Maslach en trabajadores de transporte público de Lima Norte.

SEPTIMO: La prueba es calificada por la suma de ítems de una misma dimensión. Existen tres dimensiones. Y el puntaje total se obtiene de la suma de las 3 dimensiones.

VI. RECOMENDACIONES

De los resultados obtenidos en la presente investigación así como de lo observado durante el desarrollo de la misma, se pueden inferir algunas recomendaciones que están relacionadas al tema de investigación:

Desarrollar estudios complementarios con otras variables como el tiempo de servicio, edad, entre otros.

Considerar implementar normas reguladoras que mejoren la calidad de trabajo que tienen los transportistas, para mejorar el sistema de transporte y de esta manera dar una nueva propuesta de servicio a los usuarios.

Promover la investigación en la presente variable, para que se logre diseñar un instrumento que permita diagnosticar y proponer mejorar en esta población.

REFERENCIAS

- Abad, F.; Garrido, J.; Olea, J. y Ponsoda, V. (2006). *Introducción a la Psicometría*. Madrid: Universidad Autónoma de Madrid.
- Alarcón, R. (1991). *Métodos y diseños de investigación del comportamiento*. Lima: UPCH.
- Aliaga, J. (2009). *Psicometría: Tests psicométricos, confiabilidad y validez*.
- Aranguren, L. (2006). *Incidencia del síndrome burnout como variable que afecta la productividad del personal del banco Mercantil, C.A (caso Guayana, Puerto Ordaz)*. (Tesis inédita de maestría, Universidad Nacional Experimental de Guayana). Recuperado de: http://cidar.uneg.edu.ve/DB/bcuneg/EDOCs/TESIS/TESIS_POSTGRADO/MAESTRIAS/FINANZAS/TGMHGA73H422006HECTORARANGUREN.pdf
- Avalos. M. (2013). *Síndrome de burnout y las relaciones intrafamiliares de los abogados en los centros de Emergencia Mujer en el Perú, 2012*. (Tesis inédita de Magister, Universidad Peruana Unión). Recuperado de: <http://redin.gob.pe/biblio/Burnout%20y%20Relaciones%20Intrafamiliares%20en%20los%20Abogados%20de%20los%20CEMs.pdf>
- Bielich, S. (2009). *La guerra del centavo. Una mirada actual al transporte público de Lima*. Lima: Instituto de estudios peruanos. Lima, Instituto de Estudios peruanos.
- Bosqued, M. (2008). *Quemado: El síndrome de Burnout*. Madrid: Paidós
- Cardenas, S. (2013). *Las aspiraciones laborales y el burnout laboral en un grupo de personas que estudian y trabajan en Lima*. (Tesis inédita de licenciatura. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas). Recuperado de: http://repositorioacademico.upc.edu.pe/upc/bitstream/10757/314812/2/cardenas_ps-pub-tesis.pdf

- Ceballos, C. (2003). *El síndrome de burnout y desempeño laboral en cajeros del almacén mi comisariato – centro de la ciudad de Guayaquil, periodo agosto a diciembre del 2013*. (Tesis inédita de licenciatura, Universidad de Guayaquil). Recuperado de: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/6289/1/TESIS%20CARLA%20CEBALLOS%20PAREJA.pdf>
- Chero, L., Díaz, M. (2015). *El síndrome de burnout y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores profesionales del Banco de Crédito del Perú, Sucursal Balta – Chiclayo, 2014*. (Tesis inédita de Licenciatura, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo). Recuperado de: http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/556/1/TL_CheroEnriquezLuis_DiazBecerraMarco.pdf
- Cicerone, L. (2013). *Call center y Síndrome de Burn Out*. (Tesis inédita de licenciatura, Universidad Abierta Interamericana). Recuperado de: <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC112354.pdf>
- Comisión Ejecutiva Confederal de Unión General de Trabajadores (2006). *Guía sobre el síndrome de quemado (Burnout)*. Madrid.
- Cortes, Z. (2009). *Evaluación del síndrome de burnout y diseño de medidas para prevención de accidentalidad en el gremio de conductores de la empresa Transsender*. (Tesis inédita de licenciatura, Universidad Pontificia Boliviana). Recuperado de: https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/123456789/646/digital_18385.pdf?sequence=1
- Escurre, L. (1988). Cuantificación de la validez de contenido por criterio de jueces. *Revista de psicología de la PUCP*, 6 (2), pp. 103-111.
- Fernandez-Arata, M., Juárez, A. y Merino, C. (2015). Análisis estructural e invarianza de medición del MBI-GS en trabajadores peruanos. *Liberabit*. 21(1), pp. 9-20.

- Ferreras, A. (2008). *Estrategias de aprendizaje. Construcción y validación de un cuestionario-escala*. (Tesis inédita de doctorado en Educación). Universitat de València, Valencia, España.
- García, J., Herrero, S. y León, J. (2007). Validez factorial del Maslach Burnout Inventory (MBI) en una muestra de trabajadores del Hospital Psiquiátricos Penitenciario de Sevilla. *Apuntes de Psicología*, 25 (2). Pp. 157-174. Recuperado de: <http://www.apuntesdepsicologia.es/index.php/revista/article/view/122/124>
- Gil-Monte, P. (2005). *El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout): una perspectiva histórica*. Zaragoza: Egido.
- Gonzales, M., Lacasta, M. y Ordóñez, A (2008). *El síndrome de agotamiento profesional en oncología*. Madrid: Editorial Medica Panamericana
- Hernández, R.; Fernández-Collado, C. y Baptista, L. (2010). *Metodología de la Investigación* (5ta ed.). México: McGraw-Hill
- Hernández, R.; Fernández-Collado, C. y Baptista, L. (2014). *Metodología de la Investigación* (6º edición). México: McGraw-Hill
- Kline, P. (1993). *A Handbook of Test Construction*. New York: Methuen.
- Lima, C y Juárez, A. (2008). *Estilo exploratorio sobre los estresores laborales en conductores de Transporte Público colectivo en el Estado de Morelos. Ciencia y trabajo*. México
- Mac Donald, A. (2014). *Estrés laboral, la nueva problemática actual*. Buenos Aires: Ediciones Juridicas.
- Martínez, R., Hernández, M, V. y Hernández, M, J. (2014). *Psicometría*. Madrid: Alianza Editorial
- Maslach, C (1981). *Maslach Burnout Inventory Manual*. California: Consulting Psychologist Prees
- Maslach, C. (1986). *Maslach Burnout Inventory Manual*. california: consulting psychologist Press.

- Maslach, M y Jackson, S. (1997). *MBI Inventario Burnout de Maslach. Manual*. Madrid: Tea Ediciones
- Maslach, C y Leiter, P (2001). Job burnout. *Annual review of psychology*.
- Maslach, C. (2003). *The cost of caring*. Malor Book
- Meier, M. (2007). *Prevalencia del síndrome de burnout y factores asociados en trabajadores de restaurante de comida rápida Platón, Temuco, 2007. (Tesis inédita de Licenciatura, Universidad Austral de Chile). Recuperado de. <http://cybertesis.uach.cl/tesis/uach/2007/fmm499p/doc/fmm499p.pdf>*
- Mendoza, L., Arias, W., y Masías, M. (2013). *Síndrome d burnout en conductores de transporte público de la ciudad de Arequipa*. *Revista peruana de Psicología y Trabajo social*. 2(2), pp. 111- 121.
- Meneses, J., Barrios, M., Bonillo, A, Cosculluela, A., Lozano, L., Turbany, J., y Valero, S. (2013). *Psicometría*. Barcelona: Editorial UOC.
- Mireles, A., Pando, M., y Aranda, C. (2002). Factores psicosociales y síndrome de Burnout en una empresa de la rama textil en Guadalajara, Mexico. *Redalyc.org*, 4(2), pp. 2-11. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=14240206>
- Montero, I. y León, O. (2002). Clasificación y descripción de las metodologías de investigación en psicología. *Revista Internacional de Psicología Clínica y de la Salud*, 2(1), pp. 503-508
- Montero, J. (2007). *Estrategias de liderazgo y desarrollo de personas en las organizaciones*. Madrid: Ediciones Pirámide.
- Montero- Martin, G (2010). *A newer and broader definition of burnout: validation of the "burnout clinical subtype Questionnaire*. *Public Health*
- Muñiz, J. (2003). *Teoría clásica de los tests*. Madrid: Pirámide.
- Napione, M. (2011). *¿Cuándo se quema el profesorado de secundaria?*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Nunnally, J. y Berstein, Y. (1995). *Teoría Psicométrica*. Mc Graw Hill: México.

- Olivares, V., Jelves, C., Mena, L. y Lavarello, J. (2013). Estudios sobre Burnout y Carga Mental en Conductores del Transporte Público de Chile. *Scielo*, 15(48). Recuperado de: http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-24492013000300011&script=sci_arttext
- Olivares, V., Jelves, C., Mena, L. y Macía, F. (2014). Validez factorial del Maslach Burnout Inventory Human Services (MBI-HSS) en profesionales chilenos. *Universitas Psychologica*, 13(1), pp. 145 – 159. Recuperado de: <file:///C:/Users/user/Downloads/2919-34187-1-PB.pdf>
- Perea, J. (2012). *Síndrome de Burnout y agresividad en choferes de transporte público de la empresa Huáscar*. (Tesis inédita de licenciatura). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú
- Ponce, C., Bulnes, M., Aliaga, J., Delgado, E., y Solís, R. (2006). Estudio psicológico sobre los patrones de conducta en contextos de tráfico, en grupos de automovilistas particulares y profesionales de Lima Metropolitana. *Revista IIPSI*. 9 (2), pp. 33-64.
- Rivera, P (2014). Síndrome de Burnout en conductores de una empresa de transporte público de Lima Metropolitana (tesis inédita de licenciatura). Universidad Nacional Federico Villareal). Lima, Perú
- Salinas, D. (2012). *Prevención y afrontamiento del estrés laboral*. Madrid: Editorial CCS
- Salazar, S y Pereda, E. (2010). Síndrome de burnout y patrones de comportamiento ante tráfico en conductores. *Revista psicológica*, 12(1), pp.141-169. Recuperado de: http://sisbib.unmsm.edu.pe/BVRevistas/rev_psicologia_cv/v12_2010/pdf/a07.pdf

Vigil, Y. (julio/ diciembre, 2013). Condiciones de trabajo y enfermedades ocupacionales de los conductores de transporte público urbano de Lima Metropolitana. San Martín Emprendedor (4). Recuperado de: http://www.administracion.usmp.edu.pe/wp-content/uploads/sites/9/2014/04/sme_v4n2_yvigil_Condiciones-de-trabajo-y-enfermedades-ocupacionales-de-los-conductores-de-transporte-p%C3%BAblico-urbano-de-Lima-Metropolitana.pdf.

Zavaleta, R. (2015), *Síndrome de burnout y el desempeño laboral de los colaboradores de la oficina de atención al contribuyente del servicio de administración tributaria de Trujillo- SATT*. (Tesis inédita de Licenciatura, Universidad Nacional de Trujillo). Recuperado de: http://dspace.unitru.edu.pe:8080/xmlui/bitstream/handle/UNITRU/1970/zavaletamendo_jose.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

ANEXO 1

MBI (INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH) ORIGINAL

Maslach, M y Jackson, S. (1997).

A cada una de las frases debe responder expresando la frecuencia con que tiene ese sentimiento, poniendo una cruz en la casilla correspondiente y número que considere más adecuado.

			Nunca	Alguna vez al año o menos	Una vez al mes o menos	Algunas veces al mes	Una vez a la semana	Varias veces a la semana	A diario
			0	1	2	3	4	5	6
1	AE	Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado.							
2	AE	Al final de la jornada me siento agotado.							
3	AE	Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo.							
4	RP	Puedo entender con facilidad lo que piensan mis pacientes.							
5	D	Creo que trato a algunos pacientes como si fueran objetos.							
6	AE	Trabajar con pacientes todos los días es una tensión para mí.							
7	RP	Me enfrento muy bien con los problemas que							

		me presentan mis pacientes.							
8	AE	Me siento "quemado" por el trabajo.							
9	RP	Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros.							
10	D	Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo.							
11	D	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.							
12	RP	Me encuentro con mucha vitalidad.							
13	AE	Me siento frustrado por mi trabajo.							
14	AE	Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.							
15	D	Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de los pacientes a los que tengo que atender.							
16	AE	Trabajar en contacto directo con los pacientes me produce bastante estrés.							
17	RP	Tengo facilidad para crear una atmósfera							

		relajada a mis pacientes.							
18	RP	Me encuentro animado después de trabajar junto con los pacientes.							
19	RP	He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo.							
20	AE	En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades.							
21	RP	Siento que se tratar de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo.							
22	D	Siento que los pacientes me culpan de algunos de sus problemas.							

ANEXO 2

Protocolo del Inventario de Burnout de Maslach Adaptado

MBI (INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH)

Maslach, M y Jackson, S. (1997). Adaptado por Vizcardo, W. (2016)

Sexo:

Edad:

Tiempo de servicio:

Ocupación:

A continuación figuran una serie de frases que describen la manera en que usted pudo haberse sentido en su lugar de trabajo durante los últimos meses. Usted deberá indicar la frecuencia con que ha experimentado ese sentimiento, marcando un aspa (X) en la casilla correspondiente a la opción que considere más adecuada.

		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado.					
2	Al final de la jornada me siento agotado.					
3	Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo.					
4	Puedo entender con facilidad lo que piensan los pasajeros					
5	Creo que trato a algunos pasajeros como si fueran objetos.					
6	Trabajar con pasajeros todos los días es una tensión para mí.					
7	Me enfrento muy bien con los problemas que me generan mis pasajeros.					
8	Me siento estresado por el trabajo.					
9	Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros.					
10	Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo.					

11	Me preocupa que el trabajo me esté endureciendo emocionalmente.					
12	Me encuentro con mucha vitalidad.					
13	Me siento frustrado por mi trabajo.					
14	Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.					
15	Realmente no me importa lo que les ocurra a algunos de los pasajeros a los que tengo que atender.					
16	Trabajar en contacto directo con los pasajeros me produce bastante estrés.					
17	Tengo facilidad para crear una atmósfera de tranquilidad con mis pasajeros.					
18	Me encuentro animado después de trabajar junto con los pasajeros.					
19	He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo.					
20	En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades (agotado).					
21	Siento que se tratar de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo.					
22	Siento que los pasajeros me culpan de sus problemas.					

ANEXO 3



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado:

.....

Con el debido respeto me presento a usted, mi nombre es **Wendy Gianina Vizcardo Vallejos**, interna de psicología de la Universidad César Vallejo – Lima. En la actualidad me encuentro realizando una investigación sobre **Adaptación del Inventario de Burnout de Maslach en trabajadores de transporte público de Lima Norte, 2016**; y para ello quisiera contar con su valiosa colaboración. El proceso consiste en la aplicación de la prueba psicológica: **Inventario de Burnout de Maslach**. De aceptar participar en la investigación, afirmo haber sido informado de todos los procedimientos de la investigación. En caso tenga alguna duda con respecto a algunas preguntas se me explicará cada una de ellas.

Gracias por su colaboración.

Atte. Wendy Vizcardo Vallejos

ESTUDIANTE DE PSICOLOGÍA
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Yo

.....

con número de DNI: acepto participar en la investigación **Adaptación del Inventario de Burnout de Maslach en trabajadores de transporte público de Lima Norte, 2016** de la señorita Wendy Gianina Vizcardo Vallejos.

Día:/...../.....

.....

FIRMA

ANEXO 4

CARTA DE PRESENTACION A LA EMPRESA

 **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**
BODAS DE PLATA

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

Los Olivos, 12 de julio de 2017

CARTA N° 382-2017/EP/PSI. UCV LN

Señor
Julio Flores Caballero
Gerente General
Empresa de Transporte y Servicios El Rapido SA
Caudivilla Huacoy N° 182 Coop. Agraria de Usuarios – Carabayllo


Presente.-

De nuestra consideración:

*Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez solicitar autorización para la Srta. **VIZCARDO VALLEJOS WENDY GIANINA**, estudiante de la Carrera de Psicología, quien desea realizar su trabajo de investigación sobre: **"ADAPTACIÓN DEL INVENTARIO DE BUROUT DE MASLASCH EN TRABAJADORES DE TRANSPORTE PÚBLICO DE LIMA METROPOLITANA, 2016"**, agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso, en la entidad que está bajo su Dirección.*

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovar los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,


[Signature]
Dra. Taniht L. Cubas Romero
Directora de Escuela
Profesional de Psicología
Filial Lima – Campus Lima Norte

[Signature]
Emp. Transp. y Serv. "EL RAPIDO" S.A.
Julio Jesus Flores Caballero
Gerente General

TCR/CCB

UCV.EDU.PE

ANEXO 5

MATRIZ DE CONSISTENCIA				
TÍTULO: Adaptación del Inventario de Burnout de Maslach en trabajadores de transporte público de Lima Norte, 2016 AUTOR: Wendy Gianina Vizcardo Vallejos				
PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES E INDICADORES		
¿Es el Inventario de Burnout de Maslach válido y confiable en los trabajadores de transporte público de Lima Norte?	Objetivo general: Determinar la validez y confiabilidad del Inventario de Burnout de Maslach en trabajadores de transporte público de Lima Norte.	Variable: Síndrome de Burnout		
	Objetivos específicos: Determinar la validez de contenido del Inventario de Burnout de Maslach. Determinar la validez de constructo del Inventario de Burnout de Maslach en trabajadores de transporte público de Lima Norte. Determinar la confiabilidad por consistencia interna del Inventario de Burnout de Maslach en trabajadores de transporte público de Lima Norte. Determinar la confiabilidad por división de mitades del Inventario de Burnout de Maslach en trabajadores de transporte público de Lima Norte.	Indicadores (sub áreas)	Ítems de cada sub área	Escala
		Agotamiento emocional	1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20	Ordinal
		Despersonalización	5, 10, 11, 15 y 22.	
		Realización personal	4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21	
			Variables de estudio	
	Determinar si existen diferencias significativas a nivel del burnout en trabajadores de transporte público según ocupación.	Edad		Ordinal
		Sexo		Nominal
	Elaborar los baremos del Inventario de Burnout de Maslach en trabajadores de transporte público de Lima Norte	Ocupación		Ordinal

TIPO DE LA INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICA E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA INFERENCIAL
<p>Tipo La presente investigación es de tipo instrumental, ya que busca desarrollar o adaptar pruebas psicológicas (Montero, y León 2002).</p> <p>Diseño. El tipo de diseño de la presente investigación pertenece al no experimental transversal, ya que se recolectan datos en un momento determinado y único, a fin de describir las variables y analizar su incidencia e interrelación. Además no habrá manipulación deliberada de las variables y el fenómeno será observado en su ambiente natural para después analizarlos (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).</p>	<p>Población. La población está constituida por 320 trabajadores de transporte público de una empresa de Lima Norte.</p> <p>Tamaño de muestra. Se tomará en cuenta el criterio de Nunnally (1991, p. 232), quien afirma que se debe contar con una cantidad de muestra 10 veces mayor al número de ítems (la prueba tiene 22 ítems) y que el análisis factorial confirmatorio se debe realizar sobre muestras extensas no inferiores a 220 sujetos para obtener datos confiables.</p> <p>Tipo de muestreo. No probabilístico de tipo no probabilístico intencional</p>	VARIABLE 1. Síndrome de Burnout	DESCRIPTIVA
		Nombre: Inventario de Burnout de Maslach	Media
		Autor: Cristina Maslach y Jackson	Mediana
		Objetivos: Evaluación de las 3 dimensiones en trabajadores	Desviación estándar
		Áreas: Agotamiento emocional, Despersonalización, Realización personal	Asimetría
		Aspectos psicométricos: VALIDEZ: Se determinó la validez de criterio por muestras contrastantes, encontrándose que existen diferencias significativas entre la muestra piloto y la muestra de cuidadores hospitalarios. CONFIABILIDAD: El Inventario de Burnout de Maslach, según el coeficiente interno del alfa de Cronbach se obtuvo los siguientes resultados, en cuanto a la dimensión de agotamiento emocional fue 0.90; en despersonalización 0,79; y en realización personal 0,71.	Curtosis
		Estudio piloto Confiabilidad por consistencia interna: Se obtuvo una confiabilidad de 0,701, siendo confiable. División por dos mitades: Se mostró una correlación de 0,766 entre ambas mitades. Baremación: Se realizaron los baremos por dimensión y puntaje total.	INFERENCIAL
			Prueba de confiabilidad Validez de contenido Validez de constructo R de Pearson T de Student Procedimiento de Baremación
			PRUEBA
			Se utilizará el software SPSS en su versión 22.

Anexo 6

DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

Azcardo Vallejos

VALIDACIÓN POR JUECES EXPERTOS

Respetado juez, usted ha sido seleccionado para evaluar el Inventario de Burnout de Maslach que forma parte de la investigación adaptación del Inventario de burnout de Maslach en trabajadores de transporte público de Lima Metropolitana.

Como es de su conocimiento la evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos de éste sean utilizados eficientemente, aportando, tanto al área investigativa de la psicología como a sus aplicaciones. Por eso le agradecemos su valiosa colaboración.

DATOS DEL JUEZ

Nombre y apellidos del juez: Juan Carlos Cortez

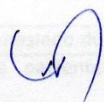
Formación académica: Psicólogo

Áreas de experiencia profesional: Clinica, Organizacional.

Tiempo: 3 años

Cargo actual: Freelance

Institución: uev.



FIRMA

CPSP: 353.

REACTIVOS	SI	NO
01. Creo que trato a algunas personas como si fueran objetos.		
02. Creo que tengo un comportamiento más tolerante con la gente desde que hegn este trabajo.		
03. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.		
04. Recientemente no me importa lo que los pacientes o allegados de los pacientes a los que tengo que atender.		
05. Siento que los pacientes me quitan un minuto de sus problemas.		

FORMATO PARA EVALUAR BONDAD

Con bondad nos referimos al **grado de efectividad** que presenta un reactivo para **satisfacer el objetivo** de un área de evaluación de una prueba. Para identificar el grado de efectividad de cada reactivo puede utilizar la pregunta: "¿Qué tan bueno es éste reactivo para satisfacer el objetivo de ésta área?", y su respuesta puede determinarlo marcando una equis (x) de acuerdo con la siguiente escala de bondad:

SI	NO
Si el ítem es representativo del área	Si el ítem no es representativo del área

Objetivo General de la Prueba: Medir el grado de burnout en los trabajadores de transporte público.

DIMENSIÓN 1: Agotamiento emocional: Es "cuando la fuerza o capital emocional se va consumiendo, el profesional ve como se vacía su capacidad de entrega a los demás, tanto desde un nivel personal como psicológico". Maslach

Nº	REACTIVOS	APROBADO		OBSERVACIONES
		SI	NO	
01	Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado.	✓		
02	Al final de la jornada me siento agotado.	✓		
03	Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo.	✓		
04	Trabajar con pacientes todos los días es una tensión para mí.	✓		
05	Me siento "quemado" por el trabajo.	✓		tradu
06	Me siento frustrado por mi trabajo.	✓		
07	Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.	✓		
08	Trabajar en contacto directo con los pacientes me produce bastante estrés.	✓		
09	En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades.	✓		

DIMENSIÓN 2: Despersonalización: Se refiere a la aparición de unos sentimientos y actitudes negativas y cínicas acerca del sujeto con el que trabaja. Este proceso de endurecimiento o incluso de deshumanización, en relación con sus casos lleva a los profesionales a considerar que esas personas son algo o bastante merecedoras de sus problemas.

Nº	REACTIVOS	APROBADO		OBSERVACIONES
		SI	NO	
01	Creo que trato a algunos pacientes como si fueran objetos.	✓		
02	Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo.	✓		
03	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	✓		
04	Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de los pacientes a los que tengo que atender.	✓		
05	Siento que los pacientes me culpan de algunos de sus problemas.	✓		

DIMENSIÓN 3: Realización personal: Se refiere a la tendencia a evaluarse negativamente, y surge de modo especial cuando el profesional trabaja con personas. En estos casos este profesional puede sentirse infeliz y descontento, consigo mismo y con su labor.

Nº	REACTIVOS	APROBADO		OBSERVACIONES
		SI	NO	
01	Puedo entender con facilidad lo que piensan mis pacientes.		✓	
02	Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan mis pacientes.	✓		
03	Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros.	✓		
04	Me encuentro con mucha vitalidad.	✓		
05	Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada a mis pacientes.	✓		
06	Me encuentro animado después de trabajar junto con los pacientes.	✓		
07	He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo.	✓		
08	Siento que se tratar de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo.	✓		

Vizcardo Vallejos Wendy

VALIDACIÓN POR JUECES EXPERTOS

Respetado juez, usted ha sido seleccionado para evaluar el Inventario de Burnout de Maslach que forma parte de la investigación adaptación del Inventario de burnout de Maslach en trabajadores de transporte público de Lima Metropolitana.

Como es de su conocimiento la evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos de éste sean utilizados eficientemente, aportando, tanto al área investigativa de la psicología como a sus aplicaciones. Por eso le agradecemos su valiosa colaboración.

DATOS DEL JUEZ

Nombre y apellidos del juez: Antonio Jespa Barrientos

Formación académica: Psicólogo - Psicoterapeuta Gestalt

Áreas de experiencia profesional: Docencia Universitaria, asesor Tesis y auditor

Tiempo: 8 años

Cargo actual: Docente tiempo completo

Institución: UCV


FIRMA

CPSP: 15572

Nº	Enunciado	Respuesta	
		SI	NO
01	Trabajo que hago me agota y me cansa.	X	
02	Trabajo que hago me hace perder el interés.		X
03	Trabajo que hago me hace perder la motivación.		X
04	Trabajo que hago me hace perder la energía.		X
05	Trabajo que hago me hace perder la concentración.		X

FORMATO PARA EVALUAR BONDAD

Con bondad nos referimos al **grado de efectividad** que presenta un **reactivo** para **satisfacer el objetivo** de un área de evaluación de una prueba. Para identificar el grado de efectividad de cada reactivo puede utilizar la pregunta: "¿Qué tan bueno es éste reactivo para satisfacer el objetivo de ésta área?", y su respuesta puede determinarlo marcando una equis (x) de acuerdo con la siguiente escala de bondad:

SI	NO
Si el ítem es representativo del área	Si el ítem no es representativo del área

Objetivo General de la Prueba: Medir el grado de burnout en los trabajadores de transporte público.

DIMENSIÓN 1: Agotamiento emocional: Es "cuando la fuerza o capital emocional se va consumiendo, el profesional ve como se vacía su capacidad de entrega a los demás, tanto desde un nivel personal como psicológico". Maslach

Nº	REACTIVOS	APROBADO		OBSERVACIONES
		SI	NO	
01	Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado.	X		
02	Al final de la jornada me siento agotado.	X		
03	Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas <u>y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo.</u>		X	No es necesario la otra frase
04	Trabajar con <u>pacientes</u> todos los días es una tensión para mí.		X	No es lo adecuado para la población de estudio
05	Me siento "quemado" por el trabajo.	X		
06	Me siento frustrado por mi trabajo.	X		
07	Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.	X		
08	Trabajar en contacto directo con <u>los pacientes</u> me produce bastante estrés.		X	lo mismo
09	En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades.	X		

DIMENSIÓN 2: Despersonalización: Se refiere a la aparición de unos sentimientos y actitudes negativas y cínicas acerca del sujeto con el que trabaja. Este proceso de endurecimiento o incluso de deshumanización, en relación con sus casos lleva a los profesionales a considerar que esas personas son algo o bastante merecedoras de sus problemas.

Nº	REACTIVOS	APROBADO		OBSERVACIONES
		SI	NO	
01	Creo que trato a <u>algunos pacientes</u> como si fueran objetos.		X	Corregir
02	Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo.	X		
03	Me preocupa que este trabajo me esté <u>endureciendo</u> emocionalmente.		X	Esclarecer el término endurecimiento
04	Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de <u>los pacientes</u> a los que tengo que atender.		X	Corregir
05	Siento que <u>los pacientes</u> me culpan de algunos de sus problemas.		X	Corregir

DIMENSIÓN 3: Realización personal: Se refiere a la tendencia a evaluarse negativamente, y surge de modo especial cuando el profesional trabaja con personas. En estos casos este profesional puede sentirse infeliz y descontento, consigo mismo y con su labor.

Nº	REACTIVOS	APROBADO		OBSERVACIONES
		SI	NO	
01	Puedo entender con facilidad lo que piensan <u>mis</u> <u>pacientes</u> .		X	Corregir
02	Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan <u>mis</u> <u>pacientes</u> .		X	Corregir
03	Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros.	X		
04	Me encuentro con mucha vitalidad.	X		
05	Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada <u>a</u> <u>mis</u> <u>pacientes</u> .		X	Corregir
06	Me encuentro animado después de trabajar junto <u>con</u> <u>los</u> <u>pacientes</u> .		X	Corregir
07	He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo.	X		
08	Siento que se tratar de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo.	X		

VALIDACIÓN POR JUECES EXPERTOS

Respetado juez, usted ha sido seleccionado para evaluar el Inventario de Burnout de Maslach que forma parte de la investigación adaptación del Inventario de burnout de Maslach en trabajadores de transporte público de Lima Metropolitana.

Como es de su conocimiento la evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos de éste sean utilizados eficientemente, aportando, tanto al área investigativa de la psicología como a sus aplicaciones. Por eso le agradecemos su valiosa colaboración.

DATOS DEL JUEZ

Nombre y apellidos del juez: Reneo Aguilar Juan José

Formación académica: Psicología

Áreas de experiencia profesional: Organización

Tiempo: 16 años

Cargo actual: Docente / Consultor

Institución: USIL / ISIL / Autorama / UCV

01	Me encuentro cansado cuando termino el día de trabajo.	X
02	Trabajar con pacientes todos los días se me vuelve cada vez más pesado.	X
03	Me siento "quemado" por el trabajo.	X
04	Me siento frustrado por mi trabajo.	X
05	Siento que estoy haciendo un trabajo.	X
06	Trabaja en contacto directo con los pacientes.	X
07	Trabaja en contacto directo con los pacientes.	X
08	En el trabajo siento que estoy perdiendo las posibilidades.	X

FIRMA

CPSP: 17040

REACTIVOS		Aprobado		Observaciones
Reactivos		S	N	
01	Creo que trato a algunos pacientes como si fueran objetos.	X		
02	Creo que tengo un carácter bastante más insensible con la gente desde que hago este trabajo.	X		
03	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	X		
04	Realmente no me importa lo que les ocurre a algunos de los pacientes o los que tengo que atender.	X		
05	Siento que los pacientes me dicen de algunas de sus problemas.	X		

FORMATO PARA EVALUAR BONDAD

Con bondad nos referimos al **grado de efectividad** que presenta un **reactivo** para **satisfacer el objetivo** de un área de evaluación de una prueba. Para identificar el grado de efectividad de cada reactivo puede utilizar la pregunta: "¿Qué tan bueno es éste reactivo para satisfacer el objetivo de ésta área?", y su respuesta puede determinarlo marcando una equis (x) de acuerdo con la siguiente escala de bondad:

SI	NO
Si el ítem es representativo del área	Si el ítem no es representativo del área

Objetivo General de la Prueba: Medir el grado de burnout en los trabajadores de transporte público.

DIMENSIÓN 1: Agotamiento emocional: Es "cuando la fuerza o capital emocional se va consumiendo, el profesional ve como se vacía su capacidad de entrega a los demás, tanto desde un nivel personal como psicológico". Maslach

Nº	REACTIVOS	APROBADO		OBSERVACIONES
		SI	NO	
01	Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado.	X		
02	Al final de la jornada me siento agotado.	X		
03	Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo.	X		
04	Trabajar con pacientes ^{pasajeros} todos los días es una tensión para mí.	X		
05	Me siento "quemado" por el trabajo.	X		
06	Me siento frustrado por mi trabajo.	X		
07	Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.	X		
08	Trabajar en contacto directo con los pacientes ^{pasajeros} me produce bastante estrés.	X		
09	En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades.	X		

DIMENSIÓN 2: Despersonalización: Se refiere a la aparición de unos sentimientos y actitudes negativas y cínicas acerca del sujeto con el que trabaja. Este proceso de endurecimiento o incluso de deshumanización, en relación con sus casos lleva a los profesionales a considerar que esas personas son algo o bastante merecedoras de sus problemas.

Nº	REACTIVOS	APROBADO		OBSERVACIONES
		SI	NO	
01	Creo que trato a algunos pacientes ^{pasajeros} como si fueran objetos.	X		
02	Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo.	X		
03	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	X		
04	Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de los pacientes ^{pasajeros} a los que tengo que atender.	X		
05	Siento que los pacientes ^{pasajeros} me culpan de algunos de sus problemas.	X		

DIMENSIÓN 3: Realización personal: Se refiere a la tendencia a evaluarse negativamente, y surge de modo especial cuando el profesional trabaja con personas. En estos casos este profesional puede sentirse infeliz y descontento, consigo mismo y con su labor.

Nº	REACTIVOS	APROBADO		OBSERVACIONES
		SI	NO	
01	Puedo entender con facilidad lo que piensan mis pacientes. <i>pasajeros</i>	X		
02	Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan mis pacientes. <i>pasajeros</i>	X		
03	Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros.	X		
04	Me encuentro con mucha vitalidad.	X		
05	Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada a mis pacientes. <i>pasajeros</i>	X		
06	Me encuentro animado después de trabajar junto con los pacientes. <i>pasajeros</i>	X		
07	He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo.	X		
08	Siento que se tratar de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo.	X		

Wendy Vazcarlos

VALIDACIÓN POR JUECES EXPERTOS

Respetado juez, usted ha sido seleccionado para evaluar el Inventario de Burnout de Maslach que forma parte de la investigación adaptación del Inventario de burnout de Maslach en trabajadores de transporte público de Lima Metropolitana.

Como es de su conocimiento la evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos de éste sean utilizados eficientemente, aportando, tanto al área investigativa de la psicología como a sus aplicaciones. Por eso le agradecemos su valiosa colaboración.

DATOS DEL JUEZ

Nombre y apellidos del juez: María Elena Salazar Yamada

Formación académica: Psicóloga

Áreas de experiencia profesional: Clínica - Organizacional

Tiempo: 20 años

Cargo actual: Jefa del Servicio de Psicología

Institución: Hospital Nacional "Alberto Sabogal Sologuren" - ESSALUD

FIRMA

CPSP: 0736

Nº	REALTIVOS	Escala de Likert	
		1	2
01	Que me siento agotado/a por el trabajo.		
02	Que tengo un comportamiento más irritable con los demás desde que hago este trabajo.		
03	Me preocupa que este trabajo me está afectando emocionalmente.		
04	Recientemente, no me importa lo que los demás dicen a respecto de los pacientes a los que tengo que atender.		
05	Siento que los pacientes me afectan de algunos de sus problemas.		

FORMATO PARA EVALUAR BONDAD

Con bondad nos referimos al **grado de efectividad** que presenta un reactivo para **satisfacer el objetivo** de un área de evaluación de una prueba. Para identificar el grado de efectividad de cada reactivo puede utilizar la pregunta: "¿Qué tan bueno es éste reactivo para satisfacer el objetivo de ésta área?", y su respuesta puede determinarlo marcando una equis (x) de acuerdo con la siguiente escala de bondad:

SI	NO
Si el ítem es representativo del área	Si el ítem no es representativo del área

Objetivo General de la Prueba: Medir el grado de burnout en los trabajadores de transporte público.

DIMENSIÓN 1: Agotamiento emocional: Es "cuando la fuerza o capital emocional se va consumiendo, el profesional ve como se vacía su capacidad de entrega a los demás, tanto desde un nivel personal como psicológico". Maslach

Nº	REACTIVOS	APROBADO		OBSERVACIONES
		SI	NO	
01	Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado.		X	El trabajo que realice durante el día me agotó emocionalmente.
02	Al final de la jornada me siento agotado.	✓		
03	Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo.	✓		
04	Trabajar con pacientes todos los días es una tensión para mí.	✓		
05	Me siento "quemado" por el trabajo.	✓		
06	Me siento frustrado por mi trabajo.	✓		
07	Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.	✓		
08	Trabajar en contacto directo con los pacientes me produce bastante estrés.	✓		
09	En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades.	✓		

DIMENSIÓN 2: Despersonalización: Se refiere a la aparición de unos sentimientos y actitudes negativas y cínicas acerca del sujeto con el que trabaja. Este proceso de endurecimiento o incluso de deshumanización, en relación con sus casos lleva a los profesionales a considerar que esas personas son algo o bastante merecedoras de sus problemas.

Nº	REACTIVOS	APROBADO		OBSERVACIONES
		SI	NO	
01	Creo que trato a algunos pacientes como si fueran objetos.		X	Eliminar el "Creo que"
02	Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo.	idem X		" "
03	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	X		esta X 20
04	Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de los pacientes a los que tengo que atender.	✓		
05	Siento que los pacientes me culpan de algunos de sus problemas.	✓		

DIMENSIÓN 3: Realización personal: Se refiere a la tendencia a evaluarse negativamente, y surge de modo especial cuando el profesional trabaja con personas. En estos casos este profesional puede sentirse infeliz y descontento, consigo mismo y con su labor.

Nº	REACTIVOS	APROBADO		OBSERVACIONES
		SI	NO	
01	Puedo entender con facilidad lo que piensan mis <i>comentarios de los</i> pacientes.		X	
02	Me enfrento <i>enfrento</i> muy bien con los problemas que me presentan mis <i>los</i> pacientes.		Y	<i>Para el item hace deducciones y lo cuestionan y</i>
03	Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo <i>el trabajo que hago</i> positivamente en la vida de otros.		X	
04	Me encuentro <i>encuentro</i> con mucha vitalidad.		X	<i>Tengo --</i>
05	Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada <i>de tranquilidad</i> a mis pacientes.		X	
06	Me encuentro animado después de trabajar junto con los pacientes.	✓		
07	He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo.	✓		
08	Siento que se tratar de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo.		X	

*Siento que puedo comprender a los
personas compañeros que están pasando x
mala momentos situaciones difíciles*

Wendy Vizcarra Vallejos

VALIDACIÓN POR JUECES EXPERTOS

Respetado juez, usted ha sido seleccionado para evaluar el Inventario de Burnout de Maslach que forma parte de la investigación adaptación del Inventario de burnout de Maslach en trabajadores de transporte público de Lima Metropolitana.

Como es de su conocimiento la evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos de éste sean utilizados eficientemente, aportando, tanto al área investigativa de la psicología como a sus aplicaciones. Por eso le agradecemos su valiosa colaboración.

DATOS DEL JUEZ

Nombre y apellidos del juez: Tamara Lineth Cubas Romero

Formación académica: Magister

Áreas de experiencia profesional: Organizacional / Académica

Tiempo: 10 años

Cargo actual: Directora de EP Psicología

Institución: Universidad César Vallejo

Nº	REACTIVOS	Respuesta	Observaciones
01	Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo.	X	
02	Trabajar con pacientes todos los días es una carga para mí.	X	
03	Me siento "quemado" por el trabajo.	X	
04	Me siento frustrado por mi trabajo.	X	
05	Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.	X	
06	Trabajar en contacto directo con los pacientes me hace bastante estrés.	X	
07	En el trabajo siento que a veces me faltan posibilidades.	X	

[Firma]
FIRMA

DIMENSIÓN 2: Despersonalización Se refiere a la presencia de sentimientos y actitudes negativos y cínicos frente al sujeto con el que se trabaja. Se refiere al sentimiento o actitud de despersonalización, es decir, con los ojos veo a los profesionales o considero que esas personas son sólo a los síntomas de sus problemas.

CPSP: 10889

Nº	REACTIVOS	Respuesta	Observaciones
01	Como que trato a algunos pacientes como si fueran robots.	X	
02	Como que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo.	X	
03	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	X	
04	Asímente no me importa lo que les ocurre a algunos de los pacientes a los que tengo que atender.	X	
05	Siento que los pacientes me culpan de algunos de sus problemas.	X	

FORMATO PARA EVALUAR BONDAD

Con bondad nos referimos al **grado de efectividad** que presenta un **reactivo** para **satisfacer el objetivo** de un área de evaluación de una prueba. Para identificar el grado de efectividad de cada reactivo puede utilizar la pregunta: "¿Qué tan bueno es éste reactivo para satisfacer el objetivo de ésta área?", y su respuesta puede determinarlo marcando una equis (x) de acuerdo con la siguiente escala de bondad:

SI	NO
Si el ítem es representativo del área	Si el ítem no es representativo del área

Objetivo General de la Prueba: Medir el grado de burnout en los trabajadores de transporte público.

DIMENSIÓN 1: Agotamiento emocional: Es "cuando la fuerza o capital emocional se va consumiendo, el profesional ve como se vacía su capacidad de entrega a los demás, tanto desde un nivel personal como psicológico". Maslach

Nº	REACTIVOS	APROBADO		OBSERVACIONES
		SI	NO	
01	Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado.	X		
02	Al final de la jornada me siento agotado.	X		
03	Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo.	X		
04	Trabajar con pacientes todos los días es una tensión para mí.	X		
05	Me siento "quemado" por el trabajo.		X	Reformular la palabra / tener
06	Me siento frustrado por mi trabajo.	X		Reformular
07	Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.	X		
08	Trabajar en contacto directo con los pacientes me produce bastante estrés.	X		
09	En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades.	X		

DIMENSIÓN 2: Despersonalización: Se refiere a la aparición de unos sentimientos y actitudes negativas y cínicas acerca del sujeto con el que trabaja. Este proceso de endurecimiento o incluso de deshumanización, en relación con sus casos lleva a los profesionales a considerar que esas personas son algo o bastante merecedoras de sus problemas.

Nº	REACTIVOS	APROBADO		OBSERVACIONES
		SI	NO	
01	Creo que trato a algunos pacientes como si fueran objetos.		X	Reformular
02	Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo.	X		
03	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	X		
04	Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de los pacientes a los que tengo que atender.		X	Reformular
05	Siento que los pacientes me culpan de algunos de sus problemas.	X		

DIMENSIÓN 3: Realización personal: Se refiere a la tendencia a evaluarse negativamente, y surge de modo especial cuando el profesional trabaja con personas. En estos casos este profesional puede sentirse infeliz y descontento, consigo mismo y con su labor.

Nº	REACTIVOS	APROBADO		OBSERVACIONES
		SI	NO	
01	Puedo entender con facilidad lo que piensan mis pacientes.	X		
02	Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan mis pacientes.	X		
03	Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros.	X		
04	Me encuentro con mucha vitalidad.	X		
05	Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada a mis pacientes.	X		
06	Me encuentro animado después de trabajar junto con los pacientes.	X		
07	He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo.	X		
08	Siento que se tratar de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo.	X		

Recordo Vallegos Wendy

VALIDACIÓN POR JUECES EXPERTOS

Respetado juez, usted ha sido seleccionado para evaluar el Inventario de Burnout de Maslach que forma parte de la investigación adaptación del Inventario de burnout de Maslach en trabajadores de transporte público de Lima Metropolitana.

Como es de su conocimiento la evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos de éste sean utilizados eficientemente, aportando, tanto al área investigativa de la psicología como a sus aplicaciones. Por eso le agradecemos su valiosa colaboración.

DATOS DEL JUEZ

Nombre y apellidos del juez: CARLOS VENTURA

Formación académica: PSICOLOGO

Áreas de experiencia profesional: 16 AÑOS CLINICA

Tiempo: _____

Cargo actual: DOCENTE UCV

Institución: _____

FIRMA

CARLOS VENTURA DAVID D
PSICÓLOGO
C.Ps.P. 5563

CPSP:

5563

FORMATO PARA EVALUAR BONDAD

Con bondad nos referimos al **grado de efectividad** que presenta un **reactivo** para **satisfacer el objetivo** de un área de evaluación de una prueba. Para identificar el grado de efectividad de cada reactivo puede utilizar la pregunta: "¿Qué tan bueno es éste reactivo para satisfacer el objetivo de ésta área?", y su respuesta puede determinarlo marcando una equis (x) de acuerdo con la siguiente escala de bondad:

SI	NO
Si el ítem es representativo del área	Si el ítem no es representativo del área

Objetivo General de la Prueba: Medir el grado de burnout en los trabajadores de transporte público.

DIMENSIÓN 1: Agotamiento emocional: Es "cuando la fuerza o capital emocional se va consumiendo, el profesional ve como se vacía su capacidad de entrega a los demás, tanto desde un nivel personal como psicológico". Maslach

Nº	REACTIVOS	APROBADO		OBSERVACIONES
		SI	NO	
01	Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado.	X		
02	Al final de la jornada me siento agotado.	X		
03	Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo.	X		
04	Trabajar con pacientes todos los días es una tensión para mí.	X		
05	Me siento "quemado" por el trabajo.	X		
06	Me siento frustrado por mi trabajo.	X		
07	Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.	X		
08	Trabajar en contacto directo con los pacientes me produce bastante estrés.	X		
09	En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades.	X		

DIMENSIÓN 2: Despersonalización: Se refiere a la aparición de unos sentimientos y actitudes negativas y cínicas acerca del sujeto con el que trabaja. Este proceso de endurecimiento o incluso de deshumanización, en relación con sus casos lleva a los profesionales a considerar que esas personas son algo o bastante merecedoras de sus problemas.

Nº	REACTIVOS	APROBADO		OBSERVACIONES
		SI	NO	
01	Creo que trato a algunos pacientes como si fueran objetos.	X		
02	Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo.	X		
03	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	X		
04	Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de los pacientes a los que tengo que atender.	X		
05	Siento que los pacientes me culpan de algunos de sus problemas.	X		

DIMENSIÓN 3: Realización personal: Se refiere a la tendencia a evaluarse negativamente, y surge de modo especial cuando el profesional trabaja con personas. En estos casos este profesional puede sentirse infeliz y descontento, consigo mismo y con su labor.

Nº	REACTIVOS	APROBADO		OBSERVACIONES
		SI	NO	
01	Puedo entender con facilidad lo que piensan mis pacientes.	X		
02	Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan mis pacientes.	X		Quiero
03	Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros.	X		
04	Me encuentro con mucha vitalidad.	X		
05	Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada a mis pacientes.	X		
06	Me encuentro animado después de trabajar junto con los pacientes.	X		
07	He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo.	X		
08	Siento que se tratar de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo.	X		Con

VALIDACIÓN POR JUECES EXPERTOS

Respetado juez, usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento _____ que forma parte de la investigación _____.

Como es de su conocimiento la evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos de éste sean utilizados eficientemente, aportando, tanto al área investigativa de la psicología como a sus aplicaciones. Por eso le agradecemos su valiosa colaboración.

DATOS DEL JUEZ

Nombre y apellidos del juez: Livia Altamirano Ortega

Formación académica: Psicóloga

Áreas de experiencia profesional: EDUCATIVA - CLÍNICA

Tiempo: 25 años

Cargo actual: Docente

Institución: UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO - Centro Psicopedagógico 2002E


FIRMA

C.P.S.P.: 11732

N°	REACTIVOS	RESPUESTA		observaciones
		SI	NO	
01	Trato que trato a algunos pacientes como si fueran objetos			
02	Trato que tengo un comportamiento más insensible con los que trato que hago este trabajo			
03	Me presiona que este trabajo me está endureciendo emocionalmente			
04	Excesivamente no me importa lo que les ocurre a algunos de los pacientes a los que tengo que tratar			
05	Creo que los pacientes me culpan de algunos de sus problemas			

FORMATO PARA EVALUAR BONDAD

Con bondad nos referimos al **grado de efectividad** que presenta un **reactivo** para **satisfacer** el **objetivo** de un área de evaluación de una prueba. Para identificar el grado de efectividad de cada reactivo puede utilizar la pregunta: "¿Qué tan bueno es éste reactivo para satisfacer el objetivo de ésta área?", y su respuesta puede determinarlo marcando una equis (x) de acuerdo con la siguiente escala de bondad:

SI	NO
Si el ítem es representativo del área	Si el ítem no es representativo del área

Objetivo General de la Prueba: Medir el grado de burnout en los trabajadores de transporte público

AREA 1: Agotamiento emocional: Es "cuando la fuerza o capital emocional se va consumiendo, el profesional ve como se vacía su capacidad de entrega a los demás, tanto desde un nivel personal como psicológico". Maslach

Nº	REACTIVOS	APROBADO		OBSERVACIONES
		SI	NO	
01	Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado.	✓		
02	Al final de la jornada me siento agotado	✓		
03	Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo.	✓		
04	Trabajar con pacientes todos los días es un tensión para mí.			x
05	Me siento "quemado" por el trabajo.			x
06	Me siento frustrado por mi trabajo.	✓		x
07	Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.	✓		
08	Trabajar en contacto directo con los <u>pacientes</u> me produce bastante estrés.			
09	En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades.	✓		

AREA 2: Despersonalización: Se refiere a la aparición de unos sentimientos y actitudes negativas y cínicas acerca del sujeto con el trabajo. Este proceso de endurecimiento o incluso de deshumanización, en relación con sus casos lleva a los profesionales a considerar que esas personas son algo o bastante merecedoras de sus problemas.

Nº	REACTIVOS	APROBADO		OBSERVACIONES
		SI	NO	
01	Creo que trato a algunos pacientes como si fueran objetos.			
02	Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo.	✓		
03	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	✓		
04	Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de los <u>pacientes</u> a los que tengo que atender.			
05	Siento que los <u>pacientes</u> me culpan de algunos de sus problemas	✓		

AREA 3: Realización personal: Se refiere a la tendencia a evaluarse negativamente, surge de modo especial cuando el profesional trabaja con personas. En estos casos este profesional puede sentirse infeliz y descontento, consigo mismo y con su labor.

Nº	REACTIVOS	APROBADO		OBSERVACIONES
		SI	NO	
01	Puedo entender con facilidad lo que piensan mis pacientes.			
02	Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan mis pacientes.			X
03	Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros.	✓		
04	Me encuentro con mucha vitalidad.	✓		
05	Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada a mis <u>pacientes usuarios</u>			
06	Me encuentro animado después de trabajar junto con los <u>pacientes o personas colaboradoras</u>			
07	He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo.	✓		
08	Siento que se trata de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo.	✓		

VALIDACIÓN POR JUECES EXPERTOS

Respetado juez, usted ha sido seleccionado para evaluar el Inventario de Burnout de Maslach que forma parte de la investigación adaptación del Inventario de burnout de Maslach en trabajadores de transporte público de Lima Metropolitana.

Como es de su conocimiento la evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos de éste sean utilizados eficientemente, aportando, tanto al área investigativa de la psicología como a sus aplicaciones. Por eso le agradecemos su valiosa colaboración.

DATOS DEL JUEZ

Nombre y apellidos del juez: Jorge Verde Sevellano
Formación académica: Psicólogo
Áreas de experiencia profesional: Organizacional - Clínica
Tiempo: 4 años
Cargo actual: RR.HH
Institución: Mijasa S.A


FIRMA

CPSP: 25588

FORMATO PARA EVALUAR BONDAD

Con bondad nos referimos al **grado de efectividad** que presenta un **reactivo** para **satisfacer** el **objetivo** de un área de evaluación de una prueba. Para identificar el grado de efectividad de cada reactivo puede utilizar la pregunta: "¿Qué tan bueno es éste reactivo para satisfacer el objetivo de ésta área?", y su respuesta puede determinarlo marcando una equis (x) de acuerdo con la siguiente escala de bondad:

SI	NO
Si el ítem es representativo del área	Si el ítem no es representativo del área

Objetivo General de la Prueba: Medir el grado de burnout en los trabajadores de transporte público.

DIMENSIÓN 1: Agotamiento emocional: Es cuando la fuerza o capital emocional se va consumiendo, el profesional ve como se vacía su capacidad de entrega a los demás, tanto desde un nivel personal como psicológico.

Nº	REACTIVOS	APROBADO		OBSERVACIONES
		SI	NO	
01	Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado.	X		
02	Al final de la jornada me siento agotado.	X		
03	Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo.	X		
06	Trabajar con <u>pacientes</u> todos los días es una tensión para mí.	X		Concuerda
08	Me siento "quemado" por el trabajo.	X		Concuerda
13	Me siento frustrado por mi trabajo.	X		
14	Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.	X		
16	Trabajar en contacto directo con los <u>pacientes</u> me produce bastante estrés.			Concuerda
20	En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades.	X		

DIMENSIÓN 2: Despersonalización: Se refiere a la aparición de unos sentimientos y actitudes negativas y cínicas acerca del sujeto con el que trabaja. Este proceso de endurecimiento o incluso de deshumanización, en relación con sus casos lleva a los profesionales a considerar que esas personas son algo o bastante merecedoras de sus problemas.

Nº	REACTIVOS	APROBADO		OBSERVACIONES
		SI	NO	
05	Creo que trato a algunos <u>pacientes</u> como si fueran objetos.	X		Concuerda
10	Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo.	X		
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	X		
15	Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de los <u>pacientes</u> a los que tengo que atender.	X		Concuerda
22	Siento que los <u>pacientes</u> me culpan de algunos de sus problemas.	X		Concuerda

DIMENSIÓN 3: Realización personal: Se refiere a la tendencia a evaluarse negativamente, y surge de modo especial cuando el profesional trabaja con personas. En estos casos este profesional puede sentirse infeliz y descontento, consigo mismo y con su labor.

Nº	REACTIVOS	APROBADO		OBSERVACIONES
		SI	NO	
04	Puedo entender con facilidad lo que piensan mis pacientes.	✓		Corregir
07	Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan mis pacientes.	✓		Corregir
09	Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros.	X		
12	Me encuentro con mucha vitalidad.	X		
17	Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada a mis pacientes.	✓		Corregir
18	Me encuentro animado después de trabajar junto con los pacientes.	✓		Corregir
19	He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo.	X		
21	Siento que se tratar de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo.	✓		

Ricardo Vallego Wendy

VALIDACIÓN POR JUECES EXPERTOS

Respetado juez, usted ha sido seleccionado para evaluar el Inventario de Burnout de Maslach que forma parte de la investigación adaptación del Inventario de burnout de Maslach en trabajadores de transporte público de Lima Metropolitana.

Como es de su conocimiento la evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos de éste sean utilizados eficientemente, aportando, tanto al área investigativa de la psicología como a sus aplicaciones. Por eso le agradecemos su valiosa colaboración.

DATOS DEL JUEZ

Nombre y apellidos del juez: RAUL CRUZADO CASANOVA
Formación académica: UNIVERSITARIA
Áreas de experiencia profesional: ORGANIZACIONAL
Tiempo: 20 AÑOS
Cargo actual: PSICOLOGO REPERCUASICO
Institución: FAP


FIRMA

CPSP: 0757

El Jefe de Sección Factores Humanos
Psicólogo FAP
RAUL CRUZADO CASANOVA
NSA 707491 - CPs.P. 0757

FORMATO PARA EVALUAR BONDAD

Con bondad nos referimos al **grado de efectividad** que presenta un **reactivo** para **satisfacer** el **objetivo** de un área de evaluación de una prueba. Para identificar el grado de efectividad de cada reactivo puede utilizar la pregunta: "¿Qué tan bueno es éste reactivo para satisfacer el objetivo de ésta área?", y su respuesta puede determinarlo marcando una equis (x) de acuerdo con la siguiente escala de bondad:

SI	NO
Si el ítem es representativo del área	Si el ítem no es representativo del área

Objetivo General de la Prueba: Medir el grado de burnout en los trabajadores de transporte público.

DIMENSIÓN 1: Agotamiento emocional: Es "cuando la fuerza o capital emocional se va consumiendo, el profesional ve como se vacía su capacidad de entrega a los demás, tanto desde un nivel personal como psicológico". Maslach

Nº	REACTIVOS	APROBADO		OBSERVACIONES
		SI	NO	
01	Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado.	X		
02	Al final de la jornada me siento agotado.	X		
03	Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo.	X		
04	Trabajar con <u>pacientes</u> todos los días es una tensión para mí.		X	
05	Me siento "quemado" por el trabajo.	X		
06	Me siento frustrado por mi trabajo.	X		
07	Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.	X		
08	Trabajar en contacto directo con los <u>pacientes</u> me produce bastante estrés.		X	
09	En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades.	X		

DIMENSIÓN 2: Despersonalización: Se refiere a la aparición de unos sentimientos y actitudes negativas y cínicas acerca del sujeto con el que trabaja. Este proceso de endurecimiento o incluso de deshumanización, en relación con sus casos lleva a los profesionales a considerar que esas personas son algo o bastante merecedoras de sus problemas.

Nº	REACTIVOS	APROBADO		OBSERVACIONES
		SI	NO	
01	Creo que trato a algunos <u>pacientes</u> como si fueran objetos.		X	
02	Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo.	X		
03	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	X		
04	Realmente <u>no</u> me importa lo que les ocurrirá a algunos de los <u>pacientes</u> a los que tengo que atender.		X	
05	Siento que los <u>pacientes</u> me culpan de algunos de sus problemas.		X	

especial cuando el profesional trabaja con personas. En estos casos este profesional puede sentirse infeliz y descontento, consigo mismo y con su labor.

Nº	REACTIVOS	APROBADO		OBSERVACIONES
		SI	NO	
01	Puedo entender con facilidad lo que piensan mis <u>pacientes.</u>		X	
02	Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan <u>mis pacientes.</u>		X	
03	Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros.	X		
04	Me encuentro con mucha vitalidad.	X		
05	Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada a mis <u>pacientes.</u>		X	
06	Me encuentro animado después de trabajar junto con los <u>pacientes.</u>		X	
07	He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo.	X		
08	Siento que se tratar de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo.	X		

VALIDACIÓN POR JUECES EXPERTOS

Respetado juez, usted ha sido seleccionado para evaluar el Inventario de Burnout de Maslach que forma parte de la investigación adaptación del Inventario de burnout de Maslach en trabajadores de transporte público de Lima Metropolitana.

Como es de su conocimiento la evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos de éste sean utilizados eficientemente, aportando, tanto al área investigativa de la psicología como a sus aplicaciones. Por eso le agradecemos su valiosa colaboración.

DATOS DEL JUEZ

Nombre y apellidos del juez: Patricia Luz Figueroa Gamido

Formación académica: Psicología Clínica

Áreas de experiencia profesional: Clínica

Tiempo: —

Cargo actual: Docente

Institución: UNV

Prof.

FIRMA

CPSP: _____

FORMATO PARA EVALUAR BONDAD

Con bondad nos referimos al **grado de efectividad** que presenta un **reactivo** para satisfacer el **objetivo** de un área de evaluación de una prueba. Para identificar el grado de efectividad de cada reactivo puede utilizar la pregunta: "¿Qué tan bueno es éste reactivo para satisfacer el objetivo de ésta área?", y su respuesta puede determinarlo marcando una equis (x) de acuerdo con la siguiente escala de bondad:

SI	NO
Si el ítem es representativo del área	Si el ítem no es representativo del área

Objetivo General de la Prueba: Medir el grado de burnout en los trabajadores de transporte público.

DIMENSIÓN 1: Agotamiento emocional: Es cuando la fuerza o capital emocional se va consumiendo, el profesional ve como se vacía su capacidad de entrega a los demás, tanto desde un nivel personal como psicológico.

Nº	REACTIVOS	APROBADO		OBSERVACIONES
		SI	NO	
01	Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado.	X		
02	Al final de la jornada me siento agotado.	X		
03	Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo.	X		
06	Trabajar con <u>pacientes</u> todos los días es una tensión para mí.		X	termino
08	Me siento "quemado", por el trabajo.		X	termino
13	Me siento frustrado por mi trabajo.	X		
14	Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.	X		
16	Trabajar en contacto directo con <u>los pacientes</u> me produce bastante estrés.		X	termino
20	En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades.	X		

DIMENSIÓN 2: Despersonalización: Se refiere a la aparición de unos sentimientos y actitudes negativas y cínicas acerca del sujeto con el que trabaja. Este proceso de endurecimiento o incluso de deshumanización, en relación con sus casos lleva a los profesionales a considerar que esas personas son algo o bastante merecedoras de sus problemas.

Nº	REACTIVOS	APROBADO		OBSERVACIONES
		SI	NO	
05	Creo que trato a algunos <u>pacientes</u> como si fueran objetos.			termino
10	Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo.	X		
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	X		
15	Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de <u>los pacientes</u> a los que tengo que atender.			1
22	Siento que los pacientes me culpan de algunos de sus problemas.	X		

DIMENSIÓN 3: Realización personal: Se refiere a la tendencia a evaluarse negativamente, y surge de modo especial cuando el profesional trabaja con personas. En estos casos este profesional puede sentirse infeliz y descontento, consigo mismo y con su labor.

Nº	REACTIVOS	APROBADO		OBSERVACIONES
		SI	NO	
04	Puedo entender con facilidad lo que piensan mis <u>pacientes.</u>			termino
07	Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan mis <u>pacientes.</u>			termino
09	Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros.	X		
12	Me encuentro con mucha vitalidad.	X		
17	Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada a mis <u>pacientes.</u>			fr
18	Me encuentro animado después de trabajar junto con los <u>pacientes.</u>			//
19	He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo.	X		
21	Siento que se tratar de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo.	X		